

Nauti eläkkeestäsi

Lukija, instituutio ja direktiivi yksityisten työeläkeyhtiöiden
vanhuuseläkeohjeistuksissa

Reetta-Kaisa Lehtinen
Pro gradu -tutkielma
Suomen kielen ja suomalais-ugri-
laisten kielten ja kulttuurien maisteriohjelma
Humanistinen tiedekunta
Helsingin yliopisto
marraskuu 2020



| | |
|--|--|
| Tiedekunta – Fakultet – Faculty Humanistinen tiedekunta | Koulutusohjelma – Utbildningsprogram – Degree Programme Suomen kieli |
| Opintosuunta – Studieriktning – Study Track Suomen kieli | |
| Tekijä – Författare – Author Reetta-Kaisa Lehtinen | |
| Työn nimi – Arbets titel – Title Nauti eläkkeestäsi Lukija, instituutio ja direktiivi yksityisten työeläkeyhtiöiden vanhuuseläkeohjeistuksissa | |
| Työn laji – Arbets art – Level pro gradu- tutkielma | Aika – Datum – Month and year Marraskuu 2020 |
| Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 69+10 sivua liitteitä | |
| <p>Tiivistelmä – Referat – Abstract</p> <p>Tutkielmassa tarkastellaan tekstianalyysin keinoin yksityisen alan työeläkeyhtiöiden verkkosivujen ohjeita vanhuuseläkkeen hakemiseksi.</p> <p>Tutkimusmateriaalina ovat neljän suurimman yksityisen alan työeläkevakuuttajan internetsivujen vanhuuseläkettä koskevat ohjeet. Ohjeissa kerrotaan, miten eläkettä haetaan ja millä ehdoilla vanhuuseläkkeen saa.</p> <p>Tutkimuskohteena ovat lukijan ja kirjoittajan näkyminen tekstissä ja ohjeiden direktiivisyys. Lisäksi tutkitaan mitä diskursseja direktiivit ilmentävät. Lukijan roolin tarkastelussa käy ilmi, että lukija on direktiivien kautta HYÖTYJÄ, joka tietyllä tavalla toimimalla saa hyötyä itselleen. Lukijan ja kirjoittajan rooleja kuvataan yhteisvastuullisina, kun lukija toimii kirjoittajan esittämällä tavalla, tekee hän oman osuutensa eläkkeensä hakemisesta ja toimiessaan näin lukija hyöttyy.</p> <p>Tutkitussa tekstissä sekoittuvat ohjeistava työntekijäin eläkelain määrittämistä asioista kertova virkateksti ja markkinadiskurssiviset, mainosmaiset ilmaukset.</p> <p>Tutkimus osoittaa, että käytetyt direktiivit ja ohjetekstit ovat <u>markkinadiskurssiivisia</u>, vaikka kyseessä on sosiaaliturvaan hakemiseen liittyvä ohjeistus.</p> | |
| Avainsanat – Nyckelord – Keywords <u>direktiivisyys, direktiivit, markkinadiskurssi, verkkoteksti, ohjeteksti</u> | |
| Säilytyspaikka – Förvaringsställe – Where deposited Keskustakampuksen kirjasto | |
| Muuta tietoa – Övriga uppgifter – Additional information | |

Sisällys

| | | |
|-----|---|--------|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 1.1 | Vanhuuseläkeohjetekstin intertekstuaalisuus..... | 3 |
| 1.2 | Aineisto ja tutkimuskysymykset | 8 |
| 1.3 | Vanhuuseläkkeen hakemisohjeet eläkeyhtiöiden sivuilla..... | 9 |
| 1.4 | Aikaisempi tutkimus | 14 |
| 1.5 | Tutkimuksen tausta | 17 |
| 2 | Eläkkeen hakemisen yleisohje tekstilajina | 24 |
| 3 | Lukijan näkyminen ohjetekstissä ja lukijaan liittyvä direktiivisyys | 27 |
| 3.1 | Leksikaaliset valinnat | 27 |
| 3.2 | Yksikön toinen persoona | 29 |
| 3.3 | Nesessiiviverbit ja eläketermien selittäminen vanhuuseläkeohjeistuksissa..... | 38 |
| 3.4 | Muita direktiivisyyden ilmaisuja | 47 |
| 3.5 | Nollapersoona | 49 |
| 3.6 | Yksikön ensimmäinen persoona | 50 |
| 3.7 | Yhteenveto lukijan näkymisestä tekstissä..... | 53 |
| 4 | Kirjoittajan näkyminen tekstissä | 55 |
| 4.1 | Monikon ensimmäinen persoona | 55 |
| 4.2 | Passiivi | 57 |
| 5 | Tapaus Veritas: muuttuuko tekstilaji entisestään? | 58 |
| 6 | Lopuksi: Vanhuuseläkeohjetekstit virkatekstien jatkumossa..... | 62 |
| | Aineistolähteet | 65 |
| | Lähteet | 65 |
| | Liitteet | 71 |

1 Johdanto

Viranomaisten ohjeilla on suuri merkitys, kuten nyt korona-aikana on huomattu. Ilman sujuvaa ohjeistusta kansalainen ei tiedä mitä tehdä. Selkeällä ja ymmärrettävällä tiedottamisella ja ohjeistamisella on erityisesti merkitystä silloin, kun henkilö on merkittävän elämänmuutoksen edessä. Tällainen merkittävä muutos yksilön elämässä on siirtyminen eläkkeelle. Tämän takia päätin lähteä tutkimaan, miten vanhuuseläkkeen hakemista on ohjeistettu.

Vanhuuden toimeentulo Suomessa perustuu työeläkkeeseen. Työeläkettä voi täydentää kansaneläke, jos työeläke jää pieneksi. Suurin osa suomalaisista vanhuuseläkeikäisistä saa nykyään enää vain työeläkettä (ETK 2019) ja monen lähivuosina eläkettä hakevan työeläke on niin suuri, että he eivät tule edes saamaan kansaneläkettä. Työeläkelakien mukainen vanhuuseläke on siis merkittävä osa suomalaista sosiaaliturvaa. Se on eläke, joka turvaa Suomessa työskennelleen toimeentuloa silloin, kun henkilö on täyttänyt eläkkeen saamiseksi tarvittavan iän. Tämän sosiaaliturvan hoidosta on jo 1960-luvulla sovittu niin, että yksityiset työeläkeyhtiöt ja kassat hoitavat yksityisellä alalla työskentelevien eläketurvaa, myös eläke-etuuksien myöntämisen osalta. Työeläkeyhtiöt käyttävät siis viranomaisen valtaa ja myöntävät eläkkeitä työntekijän eläkelakiin (TyEL) ja yrittäjän eläkelakiin (YEL) perustuen.

Tässä tutkielmassani tarkastelen neljän yksityisen alan työeläkevakuuttajan verkkosivuilla olevaa vanhuuseläkkeen hakemiseen liittyvää ohjetekstiä. Vaikka eläkeenhakija voi saada yleisohjeistusta työeläkkeistä Eläketurvakeskuksesta ja Kansaneläkelaitoksesta, eläkehakemus käsitellään siinä työeläkeyhtiössä, josta työnantaja on ottanut työntekijälleen työeläkevakuutuksen. Tämän vuoksi halusin tutkia nimenomaan eri yksityisen alan eläkeyhtiöiden verkkosivuilla olevaa vanhuuseläkettä koskevaa ohjeistusta

Halusin tutkia, minkälaista ohjeistusta vanhuuseläkkeen hakija saa ja minkälaisena lukija ja kirjoittaja näkyvät eri eläkeyhtiöiden sivuilla. Tarkasteluni keskiössä on tekstissä esiintyvä direktiivisyys. Valitsin tämän aiheen myös siksi, että olen itse työskennellyt työeläkealalla ja erityisesti sen vuoksi, että asia on yhteiskunnallisesti merkittävä.

Suomalainen työeläkevakuutusjärjestelmä on hallinnoltaan hajautettu. Se tarkoittaa sitä, että työeläkevakuuttajia on useita. Tässä tutkimuksessani keskityn yksityisen alan työeläkevakuuttajiin. Rajaukseeni on selvä syy: tarkastelemani eläkeyhtiöt hoitavat kaikki samanlaista eläketurvaa ja niiden toiminta perustuu samoihin lakeihin. Tarkastelemien yhtiöiden osalta eläke karttuu siis samalla tavalla kaikilla vakuutetuilla, riippumatta siitä, missä eläkeyhtiössä työntekijä on vakuutettu. Tämän lisäksi tarkastelemani yhtiöt kilpailevat keskenään. Yksityisen alan työnantaja voi vaihtaa eläkevakuutustaan kerran vuodessa yhtiöstä toiseen ja uuden aloittavan työnantajan pitää valita eläkevakuutus joistakin näistä yhtiöistä.

Olen jättänyt tarkastelun ulkopuolelle Kevan, Merimieseläkekassan ja Maatalousyrittäjäin eläkekassan, koska niiden toiminta perustuu eri lakeihin kuin tarkastelemieni yhtiöiden, eivätkä ne kilpaile yksityisen alan eläkevakuuttajien kanssa. Tarkastelun ulkopuolelle olen yksityiseltä alalta jättänyt myös eläkekassat ja säätiöt, vaikka niiden hoitama eläketurva onkin samoihin lakeihin perustuvaa kuin nyt tarkastelemieni yhtiöiden eläketurva. Näiden kassojen ja säätiöiden tarkastelu ei olisi kuitenkaan tuonut tutkimukseen juuri mitään uutta.

Vielä 2000-luvun alussa eläkettä haettiin vain hakemuslomakkeilla. Työeläkeyhtiöiden palvelu on siirtynyt viimeisen 15 vuoden aikana entistä enemmän verkkoon. Vuonna 2005 alalla otettiin käyttöön kaikkien eläkeyhtiöiden yhteinen työeläkkeen hakupalvelu, jonka kautta oli mahdollista hakea työeläkettä. Tämän palvelun rinnalla kaikki eläkeyhtiöt kuitenkin kehittivät palveluitaan niin, että niille tuli

omat, yhtiökohtaiset palvelunsa. Nykyään kaikki tässä työssä tarkastelemani yhtiöt tarjoavat vakuutetuilleen palveluita, joihin kirjaututaan omilla pankkitunnuksilla ja joissa voi perehtyä omaan karttuneen eläkkeen määrää, laskea arviolaskelmia ja saada muuta henkilökohtaiseen tilanteeseen sopivaa tietoa. Näiden palvelujen kautta voi myös hakea eläkettä. Alan yhteisestä hakupalvelusta on sittemmin kokonaan luovuttu ja tämän vuoksi myös yhtiöiden omien eläkkeen hakemista koskevien ohjeiden merkitys on kasvanut. (Hilkamo 29.6.2020)

Vanhuuseläkettä hakevien verkkolukutaito ja kokemukset internetin käytöstä voivat myös vaihdella suuresti. Osa 60 vuotta täyttäneistä on käyttänyt internetiä joka päivä työssään, jotkut ovat oppineet sen verran, että saavat esimerkiksi pankkiasiansa hoidettua, mutta tietokoneet ja internet eivät ole olleet päivittäinen työväline. Lisäksi selkokieltä tarvitsee yhä useampi Suomessa asuva (Selkokeskus 2019). Näin ollen olisi tärkeää, että verkossa oleva ohjeistus on selkeää ja ymmärrettävää, varsinkin kun yhtiöt ohjaavat hakemaan eläkettä entistä enemmän verkon kautta.

1.1 Vanhuuseläkeohjetekstin intertekstuaalisuus

Työeläkeyhtiöitä velvoittavat niiden poikkeuksellisesta asemasta huolimatta samat lait ja asetukset kuin muitakin viranomaisia. Hallintolain yhdeksännen mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Hallintolain 2 luvun 9 pykälä). Ulla Tiililän mukaan hallintolain hallituksen esityksen perusteissa puhutaan yksiselitteisyydestä ja riittävän tiedon välittämisestä. Puhutaan myös havainnollisuudesta, joka kytketään selkeyteen, ja johdonmukaisuudesta, joka kytketään ymmärrettävyyteen. (Tiililä 2015:7)

Tiililä on avannut hallintolain asiallisuuden, selkeyden ja ymmärrettävyyden käsitteitä. Asiallisuus viittaa sävyyn ja asettuu epäasiallisen ja asiattoman kielen ja käytöksen vastakohdaksi. Vaikka hyvä virkakieli on myös tilanteen mukaista ja

asiassa pysyvää, viittaa hallintolaissa mainittu asiallisuus nimenomaan vuorovaikutuksen sävyyn. Huomiota on kiinnitettävä siihen, miten esitetään pyyntöjä ja kehotuksia tai miten esitetään arvioita ihmisestä, tämän ominaisuuksista ja kyvyistä. Tarkkaan kannattaa aina miettiä myös tapa viitata henkilöihin, esimerkiksi lukijaan tai kirjoittajaan. Puhuttelu joko sinutellen tai teititellen luo monesti asiallisemman sävyn kuin esimerkiksi kolmannen persoonan käyttö. Puhutteleva muoto ei silti automaattisesti tee tekstistä kohteliasta, sillä persoonaa häivyttämällä luodaan etäisyyttä, jota kohteliaisuus joskus vaatii. (Tiililä 2015: 8) Puhutellun sävyä on tarkoitukseni tässä tutkimuksessani nimenomaan avata. Tämä avaaminen tapahtuu tutkimalla tekstiin koodautuvaa lukijaa ja kirjoittajaa.

Saavutettavuusdirektiivi ja sen perustella laadittu laki (Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta) velvoittavat viranomaiset ja myös työeläkeyhtiöt tarjoamaan palveluitaan saavutettavalla tavalla. Myös käytetyn kielen pitää olla saavutettavuutta lisäävää. Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että verkkosivut ja mobiililsovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan. (Valtiovarainministeriö) EU:n saavutettavuusdirektiivi pohjautuva Suomen digipalvelulaki velvoittaa myös vakuutusyhtiöitä.

Tärkeimpiä vanhuuseläkeohjeitukseen vaikuttavia tekstejä ovat Suomen työeläkelakien kirjaukset. Ne sisältävät ne asiat, joiden pitää toteutua, jotta henkilö pääsee vanhuuseläkkeelle. Tarkastelen kuitenkin aluksi työntekijäin eläkelain lakipykälää, jonka perusteella jokaisella eläkeyhtiöllä on velvollisuus neuvoa ja ohjeistaa vakuutettujaan

Ensisijainen vastuu tämän lain soveltamisalaan kuuluvien asioiden neuvonnasta on sillä eläkelaitoksella, jossa työnantaja on järjestänyt työntekijänsä eläketurvan. (TyEL 211)

Tämän takia siis nimenomaan vakuuttavan eläkelaitoksen pitää neuvoa eläkkeenhakijaa hänen eläkkeeseensä liittyvissä kysymyksissä ja siksi jokaisella eläkeyhtiöllä on omat sivunsa ja prosessinsa neuvonnassa ja eläkkeen hakemisessa.

Työntekijän eläkelain (TyEL) 101.pykälä määrittää, että työntekijän on haettava eläkettä eläkehakemuksella tai eläkelaitos voi ratkaista asian myös työntekijän muunlaisen hakemuksen perusteella, kunhan siinä on eläkeasian ratkaisemisen kannalta välttämätön tietosisältö. Eläkeyhtiöiden tarjoamat digitaaliset eläkkeen hakupalvelut ovat siis tietosisällöltään sellaisia, että niissä on eläkeasian ratkaisemisen kannalta välttämätön tietosisältö ja näitä sähköisiä palveluita eläkeyhtiöt kannustavatkin asiakkaitaan käyttämään.

Vanhuuseläkkeen hakemisohteiden tarkoituksena on saada lukija ymmärtämään sekä miten hän voi eläkettä hakea että milloin eläkkeen hakeminen on mahdollista. TyEL:n pykälät 11-14 määrittävät vanhuuseläkkeen myöntämiseen liittyviä ehtoja.

Työntekijän eläkelain 11.pykälässä kerrotaan, milloin työntekijällä on oikeus vanhuuseläkkeeseen. Pääedellytykset, jotka toistuvat myös eläkesivujen ohjeistuksessa, ovat riittävä ikä ja se, että työntekijän työsuhde päättyy ennen eläkkeen siirtymistä. Lakitekstissä määritellään myös ne termit, joita hakijalle vanhuuseläkeohjeistuksessa avataan. Tällaisia termejä ovat muun muassa alin eläkeikä, työsuhteen päättyminen, tavoite-eläkeikä ja ylin eläkeikä.

11 § (29.1.2016/69)

Oikeus vanhuuseläkkeeseen

Työntekijällä on oikeus jäädä vanhuuseläkkeelle alimman vanhuuseläkeiän täyttämistä seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Työntekijän alin vanhuuseläkeikä määräytyy hänen syntymävuotensa mukaan seuraavasti:

- 1) vuonna 1954 ja sitä ennen syntyneellä 63 vuotta;

- 2) vuonna 1955 syntyneellä 63 vuotta ja 3 kuukautta;
- 3) vuonna 1956 syntyneellä 63 vuotta ja 6 kuukautta;
- 4) vuonna 1957 syntyneellä 63 vuotta ja 9 kuukautta;
- 5) vuonna 1958 syntyneellä 64 vuotta;
- 6) vuonna 1959 syntyneellä 64 vuotta ja 3 kuukautta;
- 7) vuonna 1960 syntyneellä 64 vuotta ja 6 kuukautta;
- 8) vuonna 1961 syntyneellä 64 vuotta ja 9 kuukautta;
- 9) vuosina 1962–1964 syntyneellä 65 vuotta.

Vanhuuseläkkeen myöntämisen edellytyksenä on, ettei työntekijä enää ole siinä työsuhteessa, josta hän jää eläkkeelle. Sen estämättä, mitä 8 §:n 3 momentissa ja tässä momentissa säädetään, vakuutetun luottamustoimen jatkaminen ei estä aikaisemmin päättäneiden työsuhteiden perusteella karttuneen vanhuuseläkkeen myöntämistä.

Vanhuuseläkkeen alkaminen-pykälässä toistuvat samat tiedot kuin pykälässä 11, jossa kerrotaan siitä, milloin henkilöllä on oikeus vanhuuseläkkeeseen

13 § (19.12.2018/1269)

Vanhuuseläkkeen alkaminen

Vanhuuseläke alkaa sitä seuraavan kalenterikuukauden alusta, jona työntekijä on täyttänyt vanhuuseläkkeen saamiseen oikeuttavan iän ja lopettanut työn, jonka perusteella hän hakee vanhuuseläkettä. Vanhuuseläke voidaan myöntää takautuvasti, ei kuitenkaan ilman pätevää syytä pidemmältä ajalta kuin eläkkeen hakemiskuukautta edeltäneiltä kolmelta kuukaudelta.

Jos työntekijä jatkaa työntekoa vakuuttamisvelvollisuuden yläikärajan täytettyään, vanhuuseläke myönnetään eläkkeen hakemista seuraavan kalenterikuukauden alusta. Vanhuuseläke voidaan tällöin

myöntää myös takautuvasti, ei kuitenkaan ilman pätevää syytä pidemmältä ajalta kuin eläkkeen hakemiskuukautta edeltäneiltä kolmelta kuukaudelta vakuuttamisvelvollisuuden yläikärajan täyttämisen jälkeen. (30.12.2019/1468)

Koko Työntekijän eläkelain neljäs luku keskittyy eläkkeen määräytymiseen. Eläkkeen määräytyminen-luvussa käsitellään kaikki tilanteet, joista eläkettä karttuu. Tärkeimmät kohdat vanhuuseläkeohjeistuksen kannalta ovat kuitenkin kohdat, joissa puhutaan elinaikakertoimesta ja tavoite-eläkeiästä. Nämä termit myös toistuvat kaikkein eläkeyhtiöiden ohjeistuksissa.

Tavoite-eläkeiästä on kirjattu TyeL:in neljännessä pykälässä näin:

75 c § (29.1.2016/69)

Tavoite-eläkeikä työeläkeotteella

Tavoite-eläkeikä on kullekin ikäluokalle se ikä, jossa tämän ikäluokan alimmasta vanhuuseläkeiästä laskettu lykkäyskorotuksen eläkettä suurentava vaikutus on vähintään yhtä suuri kuin elinaikaker-toimen vanhuuseläkettä pienentävä vaikutus.

Eläkkeen muuntaminen elinaikakertoimella on taas kirjattu Työntekijän eläkelain pykäliin 82

Eläketurvan sopeuttaminen yleiseen eliniän muutokseen
(29.1.2016/69)

82 § (29.1.2016/69)

Eläketurvan sopeuttaminen yleiseen eliniän muutokseen

Vanhuuseläke, osittainen varhennettu vanhuuseläke, työuraeläke ja työkyvyttömyyseläke sopeutetaan eliniän odotteen muutokseen elinaikakertoimella. Eläkkeen alkaessa eläke muunnetaan sille vuodelle vahvistetulla elinaikakertoimella, jonka aikana työntekijä täyttää 62 vuotta.

1.2 Aineisto ja tutkimuskysymykset

Aineistonani tässä tutkielmassani ovat neljän suurimman yksityisen alan työeläkeyhtiön avoimilta verkkosivuilta löytyvät tekstit, jotka koskevat vanhuuseläkettä ja vanhuuseläkkeen hakemista.

Aineistoksi ovat valikoituneet tekstit, joissa ohjeistetaan, miten eläkettä haetaan ja joissa kerrotaan yleisellä tasolla, miten vanhuuseläke määräytyy ja millä perusteella vanhuuseläkkeen saa. Olen keskittynyt tarkastelemaan erityisesti eläkettä hakevaa työntekijää koskevaa ohjeistusta. Olen tarkastellut eläkeyhtiöiden tekstejä säännöllisin väliajoin tammi-syyskuussa 2020. Tarkastelujakson aikana suurin osa teksteistä on pysynyt samanlaisina, mutta osaan teksteistä on tullut muutoksia, joita myös tässä tutkimuksessani tarkastelen. Tekstit ovat verkkotekstejä, mutta keskityn teksteihin sellaisena kuin ne ovat.

Huomionarvoista on, että tässä tutkielmassani tarkastelen vain yhtiöiden avoimilla sivuilla olevaa ohjeistusta. Osa ohjeistuksesta on näet luettavissa vain silloin kun henkilö kirjautuu eläkeyhtiön verkkopalveluun. En kuitenkaan tutki tätä kirjautumisen vaativaa tekstiä, vaan sitä tekstiä, joka on kenen tahansa luettavissa yhtiöiden verkkosivulla.

Tutkimuskysymykseni ovat

- 1.Miten lukija ja kirjoittaja näkyvät vanhuuseläkkeen hakuohjeistuksessa?
- 2.Miten lukijaa kehotetaan ja ohjataan eläkkeen hakemisessa eli miten direktiivisyys näkyy työeläkeyhtiöiden verkkoteksteissä?
- 3.Miten kirjoittaja lukijaa ohjeistaessaan avaa vanhuuseläkkeeseen liittyviä termejä?
4. Minkälaista diskurssia vanhuuseläkeohjeistuksen direktiivit heijastavat?

1.3 Vanhuuseläkkeen hakemishjeet eläkeyhtiöiden sivuilla

Vanhuuseläkkeen hakemisen ohjeet löytyvät eri eläkeyhtiöiden sivuilta monella eri tavalla ja monen eri linkin kautta. Tässä tutkimuksessa olen simuloinut tiedonetsintää niin, että lukija tulisi ensin tekstin aloitussivulle ja lähtisi sitä kautta hakemaan tietoa asiastaan. Tarkoitukseni on esitellä verkkotekstin rakentumista ja näyttää millä tavoin lukijaa ohjataan kohti eläkekysymyksiä. Havainnollistan tämän avulla, miten ohjeet ja tieto on annosteltu eri paikkoihin ja miten lukijan oletetaan etenevän sivustolla. Koska samoihin tietoihin pääsee käsiksi monen eri reitin kanssa, olen keskittynyt tässä vain osaan niistä poluista, joista pääsee ohje-tekstien jäljille. Eri yhtiöiden verkkosivut poikkeavat toisistaan, mutta olen tähän tuonut vähän tarkemmin vain yhden yhtiön, Elon, sivut. Liitteistä löytyy myös muutamia tekstejä, joita olen tarkastellut.

Hae

Q

elo

På svenska

In English

Kirjaudu palveluihin

KIRJAUDU

Yrittäjä

Työnantaja

Eläkkeet ja kuntoutus

Tietoa Elosta

Ota yhteyttä

OTA TYÖKYKY-JOHTAMINEN HALTUUN ELON UUSILLA TYÖKALUILLA

LUE LISÄÄ

Tule asiakkaaksi

Ota YEL-vakuutus

Ota TyEL-vakuutus

Asioi Elossa

TyEL- ja YEL-verkkopalvelu

Eläkeasioiden verkkopalvelu

Soita meille

Tietoa asiakkaille koronatilanteesta

Työnantaja

Tietoa TyEL-vakuuttamisesta

TyEL-maksut ja todistukset

Työnantajan ilmoitukset

TyEL- ja YEL-laskut sähköisesti

Tietoa tulorekisteristä

Usein kysyttyä

Yrittäjä

Kuka tarvitsee YEL-vakuutuksen?

Aloittavalle yrittäjälle

YEL-vakuutusmaksu

YEL-laskuri

Usein kysyttyä

Eläkkeet ja kuntoutus

Hae eläkettä

Tarkista työeläkeotteesi verkossa

Hoida eläkeasiiasi verkossa

Tietoa ammatillisesta kuntoutuksesta

Elon vuokrattavat toimitilat

Elon pääsivulta pääsee tutustumaan vanhuseläkkeen hakemiseen yläpalkin Eläkkeet ja kuntoutus -linkin kautta.

Lukija päätyy sivuille, jossa todetaan *Aika siirtyä nauttimaan vanhuuseläkkeestä?*

10

Hae

På svenska
In English

Kirjaudu palveluihin
KIRJAUDU

Yrittäjä
Työnantaja
Eläkkeet ja kuntoutus
Tietoa Elosta
Ota yhteyttä

Korona - tietoa kuntoutuksesta ja eläkkeistä

Eläkkeen hakeminen

Eläkkeelle iän perusteella

Turva työkyvyn heikentyessä

Lesken ja lapsen perhe-eläke


Työeläkkeen määrä ja työeläkeote

Tietoa eläkkeen- ja kuntoutusetuudensaajalle

AIKA SIIRTYÄ NAUTTIMAAN VANHUUSELÄKKEESTÄ?

Eläkkeelle jääminen on yksi elämäsi suurimmista muutoksista, jota on hyvä suunnitella hyvissä ajoin etukäteen.

KATSO ELÄKEIKÄSI JA TUTUSTU TARKEMMIN VANHUUSELÄKKEESEEN



Hoida eläke- ja kuntoutusasiasi verkossa

Eläkepalvelussa voit mm.

- Katsoa eläkearvion.
- Tarkistaa työeläkeotteen.
- Hakea eläkettä.
- Katsoa arvion kuntoutusrahasta.
- Hakea kuntoutusta ja kuntouksen matkakorvausta.

Kuntoutuksella takaisin töihin

Kuntoutuksen avulla voit lisätä työvuosiäsi terveydellisistä rajoitteistasi huolimatta.

Ammatillisen kuntoutuksen keinoja ovat:

Työkyvyttömyyseläkkeelle jos kuntoutus ei riitä

Työkyvyttömyyseläke on tukenasi, jos työkykysi on alentunut sairauden vuoksi.

Tämän jälkeen lukija pääsee varsinaiseen vanhuuseläkeohjeistukseen painamalla *Katso eläkeikäsi ja tutusta tarkemmin vanhuuseläkkeeseen*-painiketta.

11

| | | | | |
|----------|------------|-----------------------|---------------|--------------|
| Yrittäjä | Työnantaja | Eläkkeet ja kuntoutus | Tietoa Elosta | Ota yhteyttä |
|----------|------------|-----------------------|---------------|--------------|

https://www.elo.fi/elakkeet-ja-kuntoutus/elakkeen-hakeminen

Hae

Pä svenska | In English

Kirjaudu palveluihin **KIRJAUDU**

| Yrittäjä | Työnantaja | Eläkkeet ja kuntoutus | Tietoa Elosta | Ota yhteyttä |
|--|------------|-----------------------|---------------|--------------|
| Korona - tietoa kuntoutuksista ja eläkkeistä | | | | |
| Eläkkeen hakeminen | | | | |
| Näin haet | | | | |
| Eläkepalvelu | | | | |
| Eläke ulkomalta | | | | |
| Eläkkeelle iän perusteella | | | | |
| Turva työkyvyn heikentyessä | | | | |
| Lesken ja lapsen perhe-eläke | | | | |
| Työeläkkeen määrä ja työeläkekoti | | | | |
| Tietoa eläkkeen- ja kuntoutusetuudesta | | | | |


Eläkkeen ja etuuden hakeminen

Eläkkeelle siirtyminen on yksi elämän suurimmista muutoksista. Hakumme tehdä eläkkeelle jääminen sinulle mahdollisimman helppoksi ja sujuvaksi. Aloita suunnittelu hyvissä ajoin, tutustu ohjeisiimme ja kun aika kypsä, hae eläkettä.

[Tutustu hakuohjeisiin >](#)

Helppoiten hoidat eläke- ja etuusasiat verkossa: eläkepalvelusta saat tietoa omasta työeläketurvastasi ja voit hakea eläkettä tai etuutta. Elon eläkkeensaajat tai ammatillisessa kuntoutuksessa olevat voivat hoitaa palvelussa eläke- ja etuusasioita. Paperittoman palvelun valinnat saavat asiakirjat suoraan palveluun.

[Tutustu Elon eläkepalveluun >](#)




Hoida eläke- ja kuntoutusasiat verkossa

Eläkepalvelussa voit mm.

- Katsoa eläkearvion.
- Tarkistaa työeläkeottoon.
- Hakea eläkettä.
- Katsoa arvion kuntoutusrahasta.
- Hakea kuntoutusta ja kuntoutuksen matkakorvausta.

[Kirjaudu eläkepalveluun >](#)

Me Elossa olemme apunasi

 Voit hoitaa verkossa eläke- ja kuntoutusasiat aina, kun sinulle sopii. Tavoitat meidät myös numerosta 020 694 726

Asioi kanssamme [Soita meille](#)

Yllä olevalta sivulta pääsee tarkempiin ohjeisiin joko painamalla sinisellä olevaa Tutustu hakuohjeisiin-linkkiä, tai sivupalkissa olevaa Eläkkeen hakeminen → Näin haet-linkkiä. Molempia reittejä lukija päättyy eläkkeen hakemisen yleisohjeeseen.

https://www.elo.fi/elakkeet-ja-kuntoutus/elakkeen-hakeminen/nain-haet

Hae

Pä svenska | In English

Kirjaudu palveluihin **KIRJAUDU**

| Yrittäjä | Työnantaja | Eläkkeet ja kuntoutus | Tietoa Elosta | Ota yhteyttä |
|--|------------|-----------------------|---------------|--------------|
| Korona - tietoa kuntoutuksista ja eläkkeistä | | | | |
| Eläkkeen hakeminen | | | | |
| Näin haet | | | | |
| Eläkepalvelu | | | | |
| Eläke ulkomalta | | | | |
| Eläkkeelle iän perusteella | | | | |
| Turva työkyvyn heikentyessä | | | | |
| Lesken ja lapsen perhe-eläke | | | | |
| Työeläkkeen määrä ja työeläkekoti | | | | |
| Tietoa eläkkeen- ja kuntoutusetuudesta | | | | |

Näin haet eläkettä ja etuutta

Suunnittele tulevaa

1 Eläkkeelle jääminen on iso askel elämässä, jota kannattaa suunnitella hyvissä ajoin. Tutustu tarkemmin eri eläkevaihtoehtoihin:

- [Eläkkeelle iän perusteella >](#)
- [Turva työkyvyn heikentyessä >](#)
- [Lesken ja lapsen perhe-eläke >](#)

Katso arvio

2 Eläkepalvelusta saat kätevästi arvion vanhuuseläkkeestä, osittaisesta vanhuuseläkkeestä ja sen jälkeisestä vanhuuseläkkeestä, työkyvyttömyys- ja osatyökyvyttömyyseläkkeestä sekä kuntoutusrahasta.

Palvelussa voit vertailla keskenään eri vaihtoehtoja ja eläkkeelle siirtymisen ajankohdan vaikutusta eläkkeesi määrään.

Hae oikeaan aikaan

3 Vanhuuseläkettä ja osittaista vanhuuseläkettä kannattaa hakea noin paria viikkoa ennen sen hakua alkamista. Työkyvyttömyyseläkettä on hyvä hakea noin 2-3 kuukautta ennen sairauspäivärahan päättymistä ja kuntoutustuen jatkua noin 2 kuukautta ennen edellisen eläkkeen päättymistä.

Hae verkossa

4 Valittuun tapaan hakea eläkettä tai etuutta on tehdä se verkossa. Täytät vain tarvittavat tiedot ja hakemuksesi siirtyy suoraan käsittelyyn. Muistathan hakemisen yhteydessä ilmoittaa myös matkapuhelinnumerosi. Lähetämme säännöllisesti välikartoja hakemuksesi käsittelyvaiheesta tekstiviestinä.

Odota rauhassa päätöstä

5 Annamme päätöksen, kun olemme saaneet tarvittavat tiedot. Keskimäärin käsittely kestää noin:

- 1 viikon vanhuuseläkkeessä ja osittaisessa vanhuuseläkkeessä.
- 7 viikkoa työkyvyttömyyseläkkeessä.
- 3 viikkoa ammatillisessa kuntoutuksessa ja
- 2 viikkoa perhe-eläkkeessä.

Jos olet työssä ulkomalla, käsittelyaika on jossain verran pidempi.

Pyydä verottajalta verokortti

6 Saatuaan päätöksen, pyydä heti verottajalta verokortti etuutta tai eläkettä varten. Ensimmäisen eläkkeen yhteydessä verokortti tulee itse pyytää verottajalta, mutta jatkossa saatamme verotiedot suoraan verottajalta.

Näiden sivujen lisäksi Elolla on internetsivuillaan erikseen vanhuuseläkettä koskeva erillinen paperiohje, joka on liitteenä 3.

1.4 Aikaisempi tutkimus

Virkakielen tutkimuksessa on viime vuosikymmeninä keskitytty sen määrittämiseen, mitä virkakieli ylipäättään on ja miten se lukijaansa puhuttelee ja asioita ilmaisee (Tiililä 2000, Tiililä 2007, Suominen 2019, Rostén-Jokinen 2019, Heikkinen, Hiidenmaa ja Tiililä 2000, Heikkilä (toim.) 2002).

Oman tutkimukseni kannalta merkityksellisintä on tutkimus, jota on tehty viranomaisverkkotekstistä. Lisäksi merkitystä on tutkimuksella, jota on tehty virkatekstin direktiivisyydestä, sillä keskityn tässä tutkimuksessa ohjeistuksessa olevaan direktiivisyyteen.

Aikaisempaa tutkimuksesta vuorovaikutuksesta verkkotekstissä on tehnyt Virkkunen tutkiessaan Helsingin, Espoon, Vantaan, Turun, Tampereen ja Oulun eli Suomen kuuden suurimman kunnan internetsivustojen maahanmuuttajille suunnattujen sivujen tekstejä. Hän totesi tutkimuksessaan, että osa kaupungeista ei juurikaan puhutellut maahanmuuttajaa yksikön toisessa persoonassa, vaan maahanmuuttajista puhuttiin yksikön kolmannessa persoonassa. Tämä vaikeutti tekstin ymmärrettävyyttä. Virkkunen onkin tutkielmansa lopussa selkoistanut osan verkkosivujen teksteistä. (Virkkunen 2015)

Rostén-Jokinen on tutkinut vuorovaikutusta Kelan lapsiperheiden neuvontaan keskittyvällä keskustelupalstalla, jossa instituution ääntä käyttää Kela-Kerttu. Tutkimuksen keskeinen tutkimustulos on se, että Kela-Kertun omista motiiveista lähtevä pyrkimys muokata vastausta itselleen ongelmattomaksi luo vuorovaikutusta,

jossa teksti etäännyttää lukijaa ja jossa kysymys ja vastaus eivät ”keskustele” keskenään. Tutkimuksessa tämän on osoitettu olevan riski onnistuneelle neuvonnalle ja vuorovaikutuksella. (Rostén-Jokinen 2019).

Kuronen (2004) on tutkinut väitöskirjassaan vakuutusehtoteksteissä tapahtunutta muutosta vuosien 1993 ja 1995 välillä. Vuonna 1994 tuli voimaan vakuutuslainsäädäntö, jossa kiinnitettiin huomiota vakuutuksesta informoivien tekstien ymmärrettävyyteen (Kuronen 2004:198). Uusiin vuoden 1995 vakuutusehtoteksteihin tuotettiin Ruotsin mallin mukaisesti johdanto-osa, jossa asiakasta puhuteltiin yksikön toisessa persoonassa ja vakuutustermejä selitettiin ja avattiin. Uusiin vakuutusehtoihin piirtyi siis kuva lukijasta, joka ei ollut vakuutusalan asiantuntija, vaan jolle termejä avattiin toisella tavalla kuin alan ammattilaiselle. (Kuronen 2004) Vaikka Kuronen tutkimuksessa kohteena oli autovakuutusehtoteksti ja oma tutkimukseni koskee eläkevakuutusta, voi vuoden 1995 vakuutusehtotekstin johdantoa pitää samaan tekstilajiin kuuluvana tekstinä kuin nyt tutkimani tekstit. Mainitsemieni tekstien tarkoituksena on ohjata lukijaa, vakuutettua oikean tiedon äärelle, ymmärtämään millä perusteilla hän voi saada eläkettä tai korvausta.

Suominen (2019) on tutkinut väitöskirjassaan Tampereen ja Espoon kaupunkien viestintäammattilaisten tapaa muokata tiedotteita. Hän on tutkinut muun muassa, mitkä piirteet erottavat koehenkilöiden verkkotekstit asiakirjatekstistä ja miten viestintäammattilaiset luovat asiakirjatekstistä sosiaalisen median päivityksiä. Tekstin muokkauksen päämääränä on ollut kuntien päätöskirjatekstien käytettävyyden parantaminen. Tutkimuksessa käy ilmi, että viestintäammattilaiset muokkasivat lähtöteksteissä olevat asiat tiedotemuotoon eli nostivat tärkeimmän asian ensimmäiseksi. Viestintäammattilaiset myös konkretisoivat ilmauksia ja lyhensivät niitä sekä antoivat esimerkkejä. Kuitenkin kaikissa tapauksissa lähtötekstin vaikutus oli suuri: se toimi rekisterinä, josta suurin osa ilmauksista poimittiin joko sellaisenaan tai hieman muunneltuna. Suominen on tutkimuksensa loppuun laatinut kunnan verkko tekstin kymmenen kohdan heuristiikan helpottamaan kunnallisten tiedottajien ja tekstintuottajien työtä. (Suominen 2019).

Honkanen (2012) on tehnyt väitöskirjatutkimuksensa Helsingin opetusviraston ryhmäkirjeiden direktiivisyydestä. Honkanen on muodostanut tutkielmassaan kiteytyneen direktiivin käsitteen (2012: 36). Prototyypinen kiteytynyt direktiivi koodaa toivotun tekemisen vastuulliseksi TEKIJÄKSI kirjeen vastaanottajan elisen, jolle lause lausutaan (Honkanen 2012: 36) Kiteytynyt direktiivi myös ilmaisee, että TEKIJÄN vastuulle asetetun teon toteuttaminen on OHJAILIJAN tahdon mukaista ja kolmanneksi lauseessa on käytössä sellainen kielellinen keino, jolla lauseessa ilmaistun toiminnan voi sijoittaa joko nykyaikaan tai tulevaan (Honkanen 2012: 36)

Honkanen (2012) on jakanut opetusviraston kirjeen rakenteen kolmeen eri jaksoon ja todennut, että kiteytyneitä direktiivejä käytetään erityisesti kirjeiden kehoitusjaksoissa. Kehotusjakson funktion perusteella Honkanen on nimennyt kirjeistä kolme eri alatekstilajia: käskyt, tiedustelut ja tarjoomukset.

Käskyjen alalajia käytetään opetusviraston ryhmäkirjeissä erityisesti silloin kun ilmaistujen ohjeiden toteutumista pidetään epävarmana (Honkanen 2012: 106). Tiedusteluja ovat taas ryhmäkirjeet, joissa vastaanottajaa pyydetään tyypillisesti tekemään sellainen teko, jonka seurauksena kirjeen lähettäjä saa haltuunsa joukon tarvitsemiaan tietoja (Honkanen 2012: 110)

Vuola (2018) tutki kansalaispuistojen kävijäohjeistusta. Hänen tutkimuksensa vertaili kansalaispuistokävijöiden suomenkielistä ja englanninkielistä ohjeistusta. Suomalaisissa ohjeteksteissä vältettiin lukijan puhuttelua ja suoraa ohjailua sekä erityisesti imperatiivimuotoisia kieltoja, kun taas yhdysvaltalaisissa ohjeteksteissä lukijaa puhuteltiin suoraan. Vuola löysi ohjeistuksista sinä-asennetta eli asennetta, jossa lukijan tarpeet asetetaan ensisijaisiksi.

Kankaanpää (2006) väitöskirjatutkimuksen kohteena ovat olleet Helsingin kaupungin rakennusviraston lehdistötiedotteet. Tutkimuksessa analysoidaan muun muassa lehdistötiedotteiden ohjailukeinoja (Kankaanpää 2006: 51- 84) Kankaanpään aineistossa direktiivit ilmaistaan tavallisimman modaalisilla verbi-ilmaisuilla kuten ilmaisuilla *tulee jättää* ja *tulee noutaa* ja modaalisilla verbiliitoilla kuten *on tehtävä* (Kankaanpää 2006: 53).

1.5 Tutkimuksen tausta

Suomalaista lingvististä tekstintutkimusta on tehty paljon systeemis-funktionaaliseen (SF) kieliteoriaan perustuen ja M.A Hallidayn tutkimuksiin perustuen. SF-teoriassa kieli on aina käytössä jossakin kontekstissa. Systeemis-funktionaalissa teoriassa toistuu usein erottelu tilannekonteksteihin, joita mallinnetaan rekistereinä ja kulttuurikonteksteihin, joita mallinnetaan tekstilajeina. (Heikkinen 2000: 119).

Tekstilajilla tarkoitetaan yleistystä, joka tehdään toisiaan muistuttavien teksti-instanssien eli esiintymien pohjalta. Kun Hallidayn teoriassa kieli on merkityspotentiaali, rekisteri taas on osapotentiaali. Se on tekstilajiin sidottu valikoima kielen sanastollisista ja kieliopillisista voimavaroista (Shore 2012: 160).

Tekstilajit ja rekisterit ovat Hallidayn teoriassa samalla myös sosiokulttuuristen instituutioiden ja toimintatapojen todentumia. Sosiokulttuuristen toimintatapojen toteutumana rekistereihin ja tekstilajeihin kuuluu olennaisesti niiden sosiokulttuurinen tilannekonteksti. Tilannekonteksti on tekstilajeihin ja rekistereihin liittyvä ulottuvuus, jota tarkastellaan abstraktien muuttujien – alan, osallistujaroolin ja ilmenemismuodon – kautta. Kun tilannekontekstit instantioituvat eli ilmenevät teksteinä, voidaan puhua myös tekstin alasta (field), osallistujaroolista (tenor) ja ilmenemismuodosta (mode). (Halliday & Hasan 1985: 55-61, Shore 2012:160)

Alalla Halliday tarkoittaa toimintaa, jonka osana teksti on ja joka on tunnistettavissa tietyksi sosiaalisesti toimintamuodoksi (Shore 2012:135). Toiminnan ala tutkimissani teksteissä on ohjeistaminen ja tiedottaminen, mutta myös lukijaan vaikuttaminen. Halliday erottaa erikseen sisällön alan, jota kyseinen toiminta saa aikaan (Shore 2012:135). Sisältö näissä tutkimissani teksteissä on vanhuuseläke sekä vanhuuseläkkeen saamisperusteet ja vanhuuseläkkeen hakeminen. Sydneyn ryhmä rajaa alan viittaamaan ainoastaan sisältöön, osallistujasuhteita lähestytään pääsääntöisesti kielellisesti konstruoitujen roolien kautta ja ilmenemismuodolla viitataan lähinnä kielen olomuotoon ja siihen liittyviin muuttujiin (Shore ja Mäntynen 2006: 23).

Ilmenemismuodolla Halliday tarkoittaa sitä, miten kieli toimii tilanteessa. Hän käyttää käsitettä viittaamaan vuorovaikutuksen kanavaan (Shore 2012:135) Kanava näissä tutkimissani teksteissä on kirjoitettu kieli, joka on annettu lukijan käyttöön verkkosivujen kautta. Lisäksi ilmenemismuodolla viitataan kirjoituksen tilannesidonnaisuuden asteeseen ja siihen, mihin kielellä pyritään. (Shore 2012: 135) Tutkimallani tekstillä pyritään saamaan lukija hakemaan eläkettä eläkeyhtiön suosittamalla tavalla.

Osallistujarooleilla tarkoitetaan sosiaalisia rooleja, jotka saattavat olla tilanteen kannalta olennaisia, sekä niihin liittyviä olennaisia muuttujia. (Shore 2012: 135). Samoin kun alasta myös rooleista on Hallidayn mukaan tarpeen erottaa kaksi tasoa: sosiaaliset roolit, jotka ovat kielestä riippumattomia, vaikka ne enimmäkseen todellistuvat kielessä ja kielelliset roolit, jotka tuotetaan ainoastaan kielellisesti. Tärkeää on siis huomata, että osallistujarooleihin kuuluvat kirjoittaja ja lukija ovat abstraktioita. Niillä ei viitata fyysiseen ihmiseen tai lukijaan, vaan tekstiin koodattuun kirjoittajaan ja lukijaan (Shore 2012: 160). On kuitenkin huomioitava, että kaikki kielelliset valinnat todentavat kuitenkin kaikkia merkitysulottuvuuksia. Ideationaaliset ja tekstuaaliset valinnat toimivat myös intersubjektiivisesti, luomassa tietynlaista vuorovaikutussuhdetta (Heikkinen 2000: 322).

Interpersoonallisen metadiskurssin tehtävänä on ilmaista tekstin tuottajan tietoisia tai tiedostamattomia asenteita esitettyjä asioita tai tekstin vastaanottajaa kohtaan. Interpersoonallinen metadiskurssi opastaa tekstin vastaanottajia asioiden merkityksen tulkinnassa, esimerkiksi tekstin tuottaja voi korostaa asioiden tärkeyttä, varmuusasteita tai mieltymyksiä. Lisäksi se osoittaa tietoista tai tiedostamatonta vuorovaikutussuhteen luomisen valintaa. Tekstin tuottaja voi asettua viralliseen tai epäviralliseen rooliin, hän voi osoittaa ylemmyyttä tai samanarvoisuutta, hän voi kohdentaa sanomansa epäsuorasti tai suorasti vastaanottajalle. (Lukka 1992: 86).

Interpersoonaista metadiskurssia tutkin erityisesti tarkastelemalla, minkälaiset kirjoittajan ja lukija roolit tekstiin piirtyvät. Tarkastelen teksteissä vuorovaikutuksessa olevia kirjoittajaa ja lukijaa tarkkailemalla, minkälaisissa valenssirooleissa ne ovat. Sivuan tässä Hakulisen ja Karlssonin valenssirooleja (1979: 101-106) Valenssirooleilla tarkoitetaan niitä semanttisia tehtäviä, joita verbin pakollisilla tai valinnaisilla aktanteilla voi olla. Jokaisella aktantilla on verbin ilmaisemassa toiminnassa jokin rooli. Se ilmaisee esimerkiksi toiminnan tekijän, tuloksen tai paikan (Hakulinen ja Karlsson 1979: 102).

Valenssiroolit, joita teksteissä erityisesti tarkastelen, ovat AGENTIIVI ja HYÖTYJÄ. AGENTIIVI on elollinen yksilö (tai vastaava instituutio tai kollektiivi) teon tai toiminnan aikaansaajana. HYÖTYJÄ taas on elollinen tekemisestä hyöttyvä olio. (Hakulinen ja Karlsson 1979: 102) Kun käytän tässä tutkimuksessa TEKIJÄ-termiä, tarkoitan sillä Hakulisen ja Karlssonin AGENTIIIVIA.

Direktiivi on ohjaileva lausuma, jolla käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla. ISK:n mukaan direktiivin prototyyppinen ilmaisutapa on imperatiivi- eli käskylause, esim. *Tule takaisin*. Direktiivit kuuluvat puhuteltavaan suuntautuvaan modaalisuuteen.

(VISK § 1645) Tässä tutkimuksessani tarkastelen lukijan ja kirjoittajan vuorovai-
kutusta erityisesti direktiivien kautta.

Direktiivien erisävyiset käytöt selittyvät osittain ilmausten kielellisistä piirteistä,
mutta viime kädessä ne tulevat tulkituksi kontekstissaan kielellisten ja konteksti-
piirteiden yhteispelinä. (ISK §1645) ISK:n asetelmassa 191 on karkea direktiivien
ryhmittely, johon on koottu niiden keskeiset kielelliset piirteet. Ryhmät ovat osin
pällekkäisiä ja spesifisyydeltään erilaisia.

Direktiivien funktioita (ISK §1645), asetelma 191

| | |
|----------|--|
| Käsky | Ole hiljaa. Tulta. Käännös vasem- paan päin. Kädet ylös. |
| Kielto | Älä tallaa nurmikoita. Ei koiria liuku- portaisiin. |
| Kehotus | Ottakaapa kakkua. Antakaahan tilaa. Voisitteko olla hiljempää. |
| Pyyntö | Annatko suolaa. Saisinko voita. Voiko tästä ottaa. Tekisitkö minulle palveluksen. Olisin halunnut kilon siskonmakkaraa. |
| Ohje | Nautitaan aamuin illoin kolmen päivän ajan. Vatkaa munat kuohkeiksi. Käytettävä ennen 1. 1. 1998. |
| Neuvo | Vedetään tästä. Menkää ~ Menette tuosta portista ja sitten käännytte va- semmalle. |
| Suositus | Kannattaisi lähteä ennen kolmea. Si- nun pitäisi ottaa villasukat mukaan. |
| Varoitus | Hengenvaara. Korkeajännite. Lapsia tiellä. |
| Ehdotus | Voisit yhdistää nämä kaksi asiaa. Jos lähdettäis. |

| | |
|------------------|---|
| Muistutus | Otattehan mukaanne sadetakin ja retkituolin. |
| Suostuttelu | Ota nyt vaan. Tulisit nyt. Tule tule. |
| Kutsu | Tulisitteko meille ensi perjantaina. |
| Tarjous | Täällä olisi kahvia. Voisinko auttaa. |
| Lupa | Voitte ottaa lapsetkin mukaan. Tulkaa vaan. Ota ota pois. |
| Toivotus | Voikaa hyvin. Painukaa hiiteen. |
| Vastaus pyyntöön | A: Saako tästä ottaa? B: Ota vaan. ~ Senkun otat. |

Modaaliverbeillä ilmaistaan niin dynaamista, deonttista kuin episteemistäkin mahdollisuutta ja välttämättömyyttä. Keskeisiä modaaliverbejä ovat välttämättömyyttä ilmaisevat täytyä, pitää, tarvita ja joutua sekä mahdollisuutta ilmaisevat voida, saada, taitaa ja mahtaa. (VISK § 1562) Imperatiivilauseeseen tai indikatiivimuotoiseen direktiiviin verrattuna modaaliverbin sisältävässä lausumassa on jokin arvottava merkitys: teko kannattaa tai on suotavaa tehdä taikka ilmauksen esittäjä asettaa vastaanottajalle velvoitteen. (VISK § 1668)

Suvi Honkasen (2004: 27) mukaan direktiivin konventionaalisuus määritellään ISK:ssa pikemminkin kontekstuaalisin kuin kielellisin keinoin. Direktiiviä siis pidetään ISK:ssa konventionaalistuneena, mikäli se on erikoistunut määrätyn laiseen käyttöön määrätyn laisessa kontekstissa. (Honkanen 2012: 27)

Honkanen (2012: 30) on käyttänyt väitöskirjassaan sekä Landgackerin kognitiivista kielioppia, että Hallidayn systeemi-funktionaalista kielioppia ja määritellyt näihin kielioppeihin tukeutuen kiteytyneen direktiivin. Hyödynnän analyysissäni myös Honkasen ajatuksia kiteytyneestä direktiivistä.

Honkanen (2012: 36) määrittää prototyypiset kiteytyneet direktiivit näin:

(Jatkossa nimitänkin) prototyypisiksi kiteytyneiksi direktiiveiksi nimenomaan sellaisia ohjailevia lauseita ja lausemaisia rakenteita, joissa Hallidayn puhefunktio kuvauksesta esiin nousevia kolmea merkitysulottuvuutta konstruoidaan objektiivisesti. 1) Ensinnäkin prototyyppinen kiteytynyt direktiivi koodaa toivotun tekemisen vastuulliseksi TEKIJÄKSI kirjeen vastaanottajan eli sen, jolle lause lausutaan. 2) Toiseksi prototyyppinen kiteytynyt direktiivi ilmaisee, että TEKIJÄN vastuulle asetetun teon toteutuminen on OHJAILIJAN tahdon mukaista. 3) Kolmas kiteytyneisyyden kriteeri on, että lauseessa on käytössä jokin sellainen kielellinen keino, jolla lauseessa ilmaistun toiminnan ilmaistaan sijoittuvan joko meneillään olevaan tai puhehetkeä myöhempään aikaan.

Yrjö Lauranto (2015: 16) on taas väitöskirjassaan määritellyt imperatiivilauseen lausetyypin. Tällainen lausetyyppi on erikoistunut kielentämään hyödykkeiden ja toiminnan vaihtoa niin, että puhuteltu on se, jolta jotain vaaditaan (direktiivinen puoli) tai niin, että puhuteltu on se, jolla puhuja jotakin tarjoaa tai jonka toiminnan puhuja mahdollistaa (tarjoukseen ja lupaan liittyvä puoli) Direktiiveihin liittyy siis muutakin kuin ison suomen kieliopin (VISK § 1645) käskeminen, kehottaminen, pyytäminen ja neuvominen.

Kuronen (2004) on tutkinut väitöskirjatutkimuksessaan 1990-luvun vakuutusehtotekstejä ja on havainnut niissä muutoksen kohti markkinahenkisempää diskurssia. Vuoden 1995 vakuutusehtoteksteihin lisättiin myyvä saatekirje, joka poikkesi varsinaisesta vakuutusehtotekstistä (Kuronen 2004: 287). Tarkoituksenani on tutkia, onko tämä sama kehitys kohti markkinadiskurssia jatkunut eläkevakuutusalan teksteissä.

Kuronen tukeutuu tutkimuksessaan muun muassa Faircloughin termeihin keskustellulistuminen ja markkinaistuminen (Fairclough 1994: 264, käännökset Kuronen 2004: 31: 44-45) Keskustellulistuminen (conversationalization) ja markkinaistuminen (commodification) liittyvät markkinadiskurssin kuten mainoselementtien tuloon teksteihin, joita on pidetty tiedottavina ja neuvovina (Fairclough 1994: 251-267). Faircloughin (1994:254) mukaan persoonamuotoinen puhuttelu on markkinointidiskurssille tyypillistä puhuttelua. Saman on todennut myös Kuronen tutkimuksessaan (Kuronen 2004:46)

Tekstit, jotka yhdistävät markkinointidiskurssia esimerkiksi julkispalvelujen teksteihin, ovat hybriditekstejä, joista voi löytää markkinointigenreen viittaavia piirteitä, vaikka lauseen alkuperäinen tarkoitus olisi tiedottaa jostakin asiasta. (Fairclough 1994: 255-256) Esimerkiksi silloin kun tekstin kirjoittajana on pankki, pankin tekstissä näkyvä rooli on ristiriitainen. Pankki yrittää myydä palveluitaan lukijalle, mutta samaan aikaan kertoo myös siitä sääntelystä, joka se harjoittaa toimissaan (Fairclough 1994: 255). Markkinaistumisen takia lukijan voikin olla vaikea erottaa tekstistä informointia ja myymistä (Fairclough 1994: 257). Myös Sarangin (1999: 33) mukaan sekä julkisen että yksityisen alan toimijat tukeutuvat promotionaaliseen diskurssin käytänteisiin markkinoidakseen itseään kohdeyleisölle.

Kuronen (2004) viittaa väitöskirjassaan myös Sarangin näkemyksiin. Sarangin mukaan tekstiin kirjoitetaan eksplisiittisesti kirjoittajatahon ja vastaanottajan velvollisuuksista ja oikeuksista. Interaktiivisten elementtien lisääminen tekstiin rakentaa yhteisvastuullisuuden (accountability) merkitystä. (Kuronen 2004: 44). Sarangin mukaan yhteisvastuullisuuden merkitys tekstissä on yksi osoitus promotionaalisen kielenkäytön leviämisestä yrityskontekstista julkisyhteisöjenkin viestintään (Kuronen 2004:44) Kontrolloimisen sijaan kirjoittajat haluavat korostaa yhteisvastuullisuuden merkityksiä. (Kuronen 2004:45)

Tarkoitukseni on esittelemini teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin tukeutuen selvittää, minkälaista virkatekstiä vanhuuseläkeohjeet ovat ja mitä diskurssia ne erityisesti direktiivisyydessään edustavat.

2 Eläkkeen hakemisen yleisohje tekstilajina

Yksityisen alan eläkeyhtiöiden sivuilta löytyvät eläkkeen hakemista koskevat ohjeet ovat osa yhtiöiden kokonaisviestintää. Yrityskohtaisesti on sovittu graafiset ohjeet, mutta myös yleiset viestintälinjaukset, joiden tarkoituksena on esimerkiksi yhdenmukaistaa yhtiön ulkoista viestintää. Nämä ratkaisut vaikuttavat yhtiön käyttämään värimaailmaan ja fonttiin, mutta varmasti myös asian esittämisen tapaan. Koska kyseessä ei ole haastattelututkimus, voidaan vain miettiä, kuinka paljon yhteisesti sovitut viestintälinjaukset ovat vaikuttaneet eri yhtiöiden tekstisisältyihin: onko esimerkiksi sovittu, että lauseet pidetään lyhyinä tai että tyyli voi olla kepeääkin?

Tarkastelen aluksi ja koko tutkimuksessani erityisesti vanhuuseläkkeen hakemisen yleisohjetta eli niitä tekstijaksoja jokaisen eläkeyhtiön sivuilla, joissa annetaan lukijalle konkreettiset ohjeet siitä, miten vanhuuseläkettä haetaan. Tarkastelussani ovat varsinaiset verkkoteksti, että verkosta löytyvät erilliset vanhuuseläke-esitteet (katso liitteet 3 ja 4)

Hallidayn ja Hasanin mukaan tekstin pakolliset rakenteelliset elementit paljastavat, mihin tekstilajiin kyseinen teksti kuuluu. Tekstin pakolliset elementit ovat niitä, jotka tekevät tekstistä kokonaisen. Jos jokin pakollinen elementti puuttuu, teksti tuntuu keskeneräiseltä. (Halliday & Hasan 1985: 59-61) Diskurssintutkimuksen näkökulmasta genret ovat normitettuja ja kiteytyneitä diskursiivisen toiminnan muotoja. Tämä tarkoittaa sitä, että kuten muukin kielenkäyttö, myös genret ovat

säännönmukaisia. Genreillä voi ajatella olevan myös toisenlaisia, ikään kuin genren sisäisiä normeja, jotka koskevat esimerkiksi genren rakennetta tai kieltä. (Pentikäinen & Mäntynen 2019:65)

Martinin mukaan keskeistä genren tunnistamisessa on genren eri jaksojen ja vaiheiden erottaminen (mm. Martin 1985, Eggins ja Martin 1997) (Shore ja Mäntynen 2006: 22). Swalesin mukaan taas samaan genreen kuuluvilla teksteillä on yhteiset päämäärät, ja ne on suunnattu samalla yleisölle. Lisäksi samaan tekstilajiin kuuluvilla teksteillä on usein myös sama nimi ja prototyyppisesti samanlainen rakenne, sisältö ja muoto, vaikka yksittäisten tekstien välillä onkin eroja. (Shore & Mäntynen 2006: 26) Werlich (1979) on erotellut viisi tekstityyppiä (Shore & Mäntynen 2006:36). Instruktiivinen eli ohjaileva tekstityyppi on kielellisesti neuvovaa, velvoittavaa ja käskevää. Ohjailu voi näkyä esimerkiksi imperatiiveina, ohjailevana passiivina tai modaalisisina muotoina (Shore & Mäntynen 2006: 36). Monia tekstilajeja voisi todennäköisesti luonnehtia tietyllä tekstityypillä, mutta toisaalta tietty tekstilaji voi sisältää useampaa tekstityyppiä (Shore & Mäntynen 2006:37).

Eläkkeen hakemisohjeissa eläkkeen hakemiseen ohjeistavat tekstijaksot voidaan mielestäni erottaa omaksi tekstilajikseen useasta eri syystä. Ensinnäkin ne kaikki käsittelevät samaa asiaa, eli vanhuuseläkkeen hakemista ja eläkkeen myöntämisen perusteita. Toiseksi ne ovat tätä asiaa käsitteleviä ohjetekstejä, jossa lukijaa ohjeistetaan. Kolmanneksi ne ovat termistöltään ja esittämistavaltaan melko samanlaisia. Lukijaa puhutellaan yksikön toisessa persoonassa ja käytössä ovat pääsääntöisesti imperatiivit ja muut lukijaa ohjaavat ilmaiset. Eläkkeen hakemisohjeen prototyyppinä voidaan pitää ohjeistusta, jossa instituutio ohjaa lukijaa kohti eläkettä edellä mainitulla tavalla. Moneen ohjeeseen kuuluu kuitenkin myös näkökulman vaihtelu instituution ja lukijan välillä ja tekstiin piirtyvien kirjoittajan ja lukijan tekemisten kuvailu. Tätä voidaan pitää tekstityypille tyypillisenä, mutta ei välttämättömänä osana. (vertaa Haliday & Hasan 1985)

Vanhuuseläkeohjeistuksen äärelle lukijaa ohjataan montaa erilaista reittiä. Meta-tekstit *Eläkkeet ja kuntoutus*, *Eläketurvani ja Henkilöasiakas* ja *Hae eläkettä* kertovat asiakkaalle, mistä ohjeistusta löytyy. Kolme ensimmäistä otsikkoa voivat ohjata ketä tahansa eläkeasioista kiinnostunutta lukijaa, mutta viimeinen *Hae eläkettä* ohjaa nimenomaan lukijaa, joka haluaa hakea eläkettä.

Eläkkeen hakemiseen liittyvät tiedot ovat yhdessä keskitetyssä paikassa tai muutamalla eri sivulla kuten Veritaksella ja Elolla tai sitten tekstiä pitää hakea monelta eri sivulta linkkien kautta kuten Varmalla. Verkkosivujen erilainen rakenne aiheuttaa sen, että vertailtavanani ei ole kahta täysin identtistä tekstiä, koska jotkut teksteistä ovat osa pidempää, samalla sivulla näkyvää kokonaisuutta ja osa taas on osa pienempää kokonaisuutta, johon pääsee linkin kautta. Näin ollen en voi vertailla niitä samalla tavalla kuin vaikkapa kolmea täysin samasta aiheesta kirjoitettua sanomalehtiartikkelia. Tämä on tyypillistä verkkoteksteille, sillä teksti etenee multilineaarisesti (Svinhufvud 2005).

Etusivun jälkeen lukijaa ohjataan tiedon äärelle elliptisillä lauseilla *Aika siirtyä nauttimaan vanhuuseläkkeestä?* ja *Vanhuuseläkkeelle vuonna 2020?*, interrogatiivilausein *Mikä on vanhuuseläke?* ja *Miten vanhuuseläkkeelle*, mutta myös imperatiivilausein *Hae eläkettä kun sen aika on* tai asiaa kuvaavalla otsikolla *Eläkkeen hakeminen*. Näiden otsikoiden perusteella tekstien lukijaksi alkaa piirtyä nimenomaan eläkkeen hakemista harkitseva tai eläkettä jo hakeva lukija. Käsitys eläkkeen hakemista harkitsevasta ja eläkettä hakevasta lukijasta vahvistuu, kun päästää varsinaisen tekstin tasolle. Teksti käsittelee eläkkeen hakemista tai sitä edeltäviä ja seuraavia tapahtumia. Lukijalle annetaan ohjeita ja neuvoja siitä, miten toimia, jotta kaikki sujuisi mahdollisimman helposti ja perustellaan tiettyjä toiminta-kehotuksia juuri helppoudella ja kätevyydellä.

Kaikilla tarkistamillani yhtiöillä on oma ohjeensa nimenomaan vanhuuseläkkeen hakemista varten. Yleisohje eläkkeen hakemiseksi on kaikilla yksityisen alan eläkeyhtiöillä melko samanlainen. Lukijaa puhutellaan yksiön toisessa persoonassa ja käytössä ovat pääsääntöisesti imperatiivit. Imperatiivimuotoa suositetaan erityisesti erilaisten ohjeiden pääotsikoissa ja tietyn asian ohjeistusta koskevan kappaleen alussa, joko otsikkona tai kappaleen aloittavana tekstinä. Imperatiivimuotoista kehotusta seuraavat indikatiivimuodossa olevat lauseet, jotka kontekstinsa perusteella voi kuitenkin tulkita direktiiveiksi. Lukijalle annetaan ohjeet siitä, mitä hänen tulee tehdä, jotta hän pääsee eläkkeelle. Vanhuuseläkeohjetekstin sisältönä on eläkkeen hakeminen ja instituutio on ajatellut muokkaavansa ohjeen sel-laiseksi, että sen perusteella eläkkeenhakija osaa eläkettä hakea. Hakija siis näyt-täytyy teksteissä henkilönä, joka tekstin perustella pystyy suoriutumaan eläkkeen hakemisesta itse. Tai jos ei pysty, ainakin osa eläkeyhtiöistä tarjoaa selviytymi-seen mielellään apuaan. Tarkastelen ja vertailen seuraavaksi tarkemmalla tasolla lukijan näkymistä eri eläkeyhtiöiden verkkoteksteissä keskittyen nimenomaan vanhuuseläkkeen hakemista koskevaan osuuteen.

3 Lukijan näkyminen ohjetekstissä ja lukijaan liittyvä direktiivisyys

3.1 Leksikaaliset valinnat

Leksikaaliset valinnat lukijan puhuttelussa ovat vanhuuseläkeohjeistuksessa melko vähäisiä. Lukijaa puhutellaan tietyllä termillä niissä kohdissa, joissa ilmei-sesti halutaan herättää tiettyjen lukijaryhmien huomio.

Esimerkki 1 (Elo)

Työntekijä, keskustele työnantajan kanssa työsken-telyn päättämisestä

Työntekijä, huomioithan, että vanhuuseläkkeen alka-minen edellyttää työskentelyn päättymistä ja vanhuus-eläke voi alkaa vasta työsuhteen päättymistä seuraavan

kuukauden alusta. Kannattaakin sopia työnantajan kanssa työsuhteen päättymisen ajoittamisesta kuun loppuun.

Yrittäjä, yrittäjätoiminta voi jatkua, vaikka siirryt vanhuuseläkkeelle

Yrittäjä, voit hakea vanhuuseläkettä, vaikka yrittäjätoiminta jatkuisikin. YEL-vakuutus päätetään automaattisesti eläkehakemuksen käsittelyn yhteydessä.

Työntekijä ja yrittäjä ovat termejä, jotka tulevat suoraan työeläkelaista. Tässä kohdassa instituutio määrittää työeläkelaista tulevien termien kautta ohjeistuksen kohteen eli sen, jonka toivotaan ohjeistuksen lukevan.

Esimerkki 2 (Ilmarinen)

Työntekijänä voit siirtyä vanhuuseläkkeelle aikaisintaan työsuhteesi päättymistä seuraavan kuukauden alusta. Ja **yrittäjänä** YEL-vakuutuksesi päättymistä seuraavan kuukauden alusta.

Työntekijä, kun aiot vanhuuseläkkeelle, toimi näin:

Ilmarinen käyttää ohjeissaan essiiviä yksikön toisen persoonan kanssa. Erityisesti lauseenalkuisena essiivisijainen lauseke voi saada kausaalisen tai konditionaalisen tulkinnan (VISK § 1258). Edeltävänä määritteenä voisi siis olla ”*Jos olet työntekijä, voit siirtyä eläkkeelle aikaisintaan..*” Essiivein haetaan eroa sille, miten työntekijän ja yrittäjän vanhuuseläkkeen alkamisen perusteet poikkeavat toisistaan. Essiivialkuisesta määritteestä herää assosiaatio mainosteksteihin, joissa voidaan todeta esimerkiksi ”Kanta-asiakkaana saat nyt 20%:n alennuksen”.

Tutkimassani aineistossa löytyy kuitenkin joitakin kohtia, joissa lukijaa puhutellaan myös yksilön kolmannessa persoonassa:

Esimerkki 3 Elo (vanhuuseläkeopas) (liite 3)

Yrittäjä voi eläkeiän täytettyään hakea vanhuuseläkkeen, vaikka yrittäjätoiminta jatkuisi. Tällöin yrittäjän eläke alkaa sen hakemista seuraavan kuukauden alusta.

Esimerkki 3 on osa pidempää vanhuuseläkeopasta, jossa lukijaa pääsääntöisesti puhutellaan yksikön toisessa persoonassa. Ohjeessa annetaan pääsääntöisesti ohjeita työntekijälle. Yrittäjästä puhuttaessa on päädytty leksikaaliseen valintaan *yrittäjä* ja yksikön kolmanteen persoonaan. Kaikkien käsittelemieni esimerkkien perusteella voisi siis todeta, että ohjeiden lukijaksi leksikaalisten valintojen perusteella piirtyy ensisijaisesti *työntekijä* ja silloin kun on tarkoitus puhutella *yrittäjää*, se mainitaan tekstissä erikseen.

3.2 Yksikön toinen persoona

Tekstissä näkyviin osallistujarooleihin ja niiden muodostumiseen vaikuttaa mm. se, miten tekstissä viitataan persoonaan (Shore 2012: 177). Tutkimassani aineistossa puhuttelu tapahtuu pääsääntöisesti yksikön toisessa persoonassa. Lukijaa puhutellaan eläkkeenhakemishojeissa imperatiivissa kuten lauseessa *Odota eläkepäättöä rauhassa*. Yksikön toista persoona puhutellaan myös indikatiivissa kuten lauseessa *Edistät asiaa, kun toimitat meille huolellisesti täytetyn eläkehakemuksen sekä sen mahdolliset liitteet*. Osa puhuttelusta tapahtuu possessiivisuffiksien lisäyksellä kuten *Vanhuuseläkkeen saaminen edellyttää, että työsuhteesi päättyy*.

Tarkastelen tässä aluksi tekstejä, jotka voidaan tulkita ohjeiksi eläkkeen hakemiseksi. Kaikilla yhtiöillä on tunnistettavissa samantyyppinen perusohje, jossa hakijalle kerrotaan perusasiat eläkkeen hakemisesta ja joissa häntä ohjataan hakemaan eläkettä tietyllä tavalla. Yhtiöillä on oma yleisohjeensa eläkkeen hakemisesta ylipäätään sekä erikseen vielä omat ohjeensa vanhuuseläkkeen hakemisesta.

Tarkastelen tässä nimenomaan sitä ohjeistuksen osaa, jossa tiivistetysti kerrotaan hakijalle vanhuuseläkkeen hakemisesta. Kuten aiemmin totesin, jokaisella eläkeyhtiöllä on oma tapansa kirjoittaa eläkkeen hakemisesta ja verkkosivujen rakenteen mukaan tieto, joka yhdellä yhtiöllä löytyy varsinaisesta ohjeesta, voikin toisella yhtiöllä löytyä jostain muualta. Tämän takia vuoksi käsittelemäni tekstit eivät sisällöltään vastaa täysin toisiaan.

Alla olevan esimerkin alussa varsinaisilla verkkosivuilla on alasvetovalikko. Lukija syöttää ensin syntymävuotensa ja ruksii sitten sen vaihtoehdon, joka sopii parhaiten hänen elämäntilanteeseensa. Vaihtoehdot ovat *Olen työelämässä*, *Haen eläkettä* ja *Olen eläkkeellä*. Tässä esimerkissä lukija valitsee vaihtoehdon *Haen eläkettä*

Esimerkki 4 (Varma)

Näin haet vanhuuseläkettä

Syntymävuosi

Olen työelämässä

Haen eläkettä

Olen eläkkeellä

Haen eläkettä

1. Päätä milloin haluat siirtyä eläkkeelle.
2. Sovi työsuhteen päättymisestä hyvissä ajoin. Työsuhteen pitää päättyä ennen eläkkeen alkamista. 68 vuotta täyttäneelle eläke voidaan myöntää, vaikka työsuhde jatkuisikin.
3. Hae eläkettä **2 viikkoa** ennen eläkkeen alkamista. Jos olet asunut tai tehnyt töitä ulkomailla, hae eläkettä aikaisintaan 6 kuukautta ennen eläkkeen alkamista ja täytä myös U-liite Asuminen ja työnteko ulkomailla.
4. Saat lopullisen eläkepäätöksen vasta sitten, kun työnantaja on ilmoittanut työsuhteen päättymispäivän ja palkkatiedot tulorekisteriin.

5. Saat viestin päätöksen valmistumisesta ja näet päätöksen sähköisessä arkistossa. Jos et valinnut sähköistä asiakkuutta, saat päätöksen postitse kotiosoitteeseesi.

Tässä esimerkissä näkyy hyvin lukijan puhuttelu yksikön toisessa persoonassa. Yksikön ensimmäisessä persoonassa tehtyyn valintaan instituutio ikään kuin vastaa puhuttelemalla lukijaa yksikön toisessa persoonassa. Kolmessa ensimmäisessä ohjeen kohdassa puhuttelu alkaa imperatiivimuodossa olevalla direktiivillä. Lukija näyttäytyy tekstissä aktiivisena TEKIJÄNÄ. Ensin hän itse päättää, milloin haluaa lähteä eläkkeelle. Sitten hän sopii työsuhteen päättymisestä ja hakee eläkettä, kaksi viikkoa ennen eläkkeen alkamista. Huomionarvoista on, että tekstiin piirtyy kuva dialogista. Tähän vaikuttaa tuo, että lukija valitsee elämäntilanteeseensa sopivan ohjetekstin valikosta ja tuo teksti on yksikön ensimmäisessä persoonassa.

Kahdessa viimeisessä kohdassa lukijalle kerrotaan, milloin hän saa eläkepäätöksensä ja miten. Kirjoittaja siis kertoo lukijalle, että olemalla aktiivinen saa eläkepäätöksen, mutta vasta sitten kun tietyt ehdot täyttyvät ja kun on toimittu tietyllä tavalla. Tekstissä ei kuitenkaan perustella miksi eläkettä pitää hakea *kaksi viikkoa ennen eläkkeen alkamista* tai jos on asunut tai tehnyt töitä ulkomailla, eläkettä haetaan aikaisintaan kuusi kuukautta ennen eläkkeen alkamista. Imperatiivissa oleva hakemiskehotus *kahta viikkoa ennen*, jossa tieto on vielä lihavoituna, vaikuttaa erittäin tärkeältä ja ulkomailla asunut ja työskennellyt ei välttämättä hahmota, mitä hänen pitäisi tehdä, koska ohjeistus on ristiriitaista. Lisäksi Varma olettaa lukijan tietävän, mitä termi *väliaikainen* tarkoittaa.

Varman ohje on melko yksinkertainen. Kolmen direktiivin kautta kerrotaan, mitä tulee tehdä, jotta eläkkeen saa. Kolmen ensimmäisen kohdan jälkeen lukija siirtyy saajaksi. Hän näkyy myös HYÖTYJÄNÄ, joka saa eläkepäätöksen ja tiedon päätöksen valmistumisesta. Toki tekstissä myös kerrotaan, millä ehdoilla hänestä tulee HYÖTYJÄ eli vasta sitten, kun työsuhteen päättymispäivä ja palkkatiedot ovat tulorekisterissä.

Esimerkki 5 (Ilmarinen)

Hae vanhuuseläkettä noin kuukautta ennen kuin haluat eläkepäiviesi alkavan. Jos saat työkyvyttömyyseläkettä, se muuttuu vanhuuseläkkeeksi ilman hakemusta viimeistään sen jälkeen kun olet täyttänyt 65 vuotta.

Helppimmalla selviät kun teet eläkehakemuksesi verkossa. Verkkopalvelussamme voit hakea eläkettä aikaisintaan 2 kuukautta ennen eläkkeen alkamista. Jos vanhuuseläkkeesi jää alle Kelan tulorajojen, voit saada siihen täydennystä kansaneläkkeestä. Tee silti vain yksi hakemus ja lähetä se meille. Ilmoita, että haet myös kansaneläkettä, niin toimitamme hakemuksen puolestasi Kelaan.

Ohjeen aloittaa imperatiivimuodossa oleva direktiivi yksikön toisessa persoonassa. Kirjoittaja kehottaa lukijaa hakemaan eläkettä noin kuukautta ennen kuin tämä haluaa eläkkeelle. Lauseessa on siis nähtävillä sekä lukijan että kirjoittajan tahto. Kirjoittaja haluaa, että lukija hakisi eläkettä noin kuukausi ennen eläkkeen alkamista, mutta ennen tätä hakemista pitää lukijan tahto olla selvillä. Lukija näkyy tässäkin TEKIJÄNÄ, jonka halusta hakeminen on kiinni. Kirjoittaja ohjaa lukijaa hakemaan eläkettä vasta sitten instituutio sitä haluaa, mutta niin, että tämä hakisi eläkettä noin kuukautta ennen.

Toisessa kappaleessa lukija esitetään HYÖTYJÄNÄ, joka selviää helppimmalla, jos hän tekee hakemuksensa verkossa. Tässäkin kirjoittaja pyrkii ohjaamaan hakijaa tiettyyn suuntaan esittämällä hänellä olevan tästä tietyn tyyppisestä hyötyä. Kirjoittaja markkinoi verkossa hakemista sillä, että hakija pääsee näin helppimmalla. Helppo-adjektiivin komparointi luo skaalan helposta vaikeaan. Eläkkeen hakeminen voi olla vaikeaa ja siitä voi selviytyä, kun toimii oikein eli annettujen ohjeiden mukaan.

Viimeisessä lauseessa lukija näkyy taas HYÖTYJÄNÄ, joka saa oikealla tavalla toimimalla hyötyä itselleen. Kunhan hän vaan ilmoittaa hakevansa kansaneläketäkin, Ilmarinen hoitaa asian hänen puolestaan. Ilmarinen on aktiivinen hyödyn aikaansaaja – se tekee työn hakijan puolesta.

Ilmarisella on sivuillaan kaksi erilaista ohjeistusta vanhuuseläkkeen hakemiseksi, joten otin ne molemmat tarkasteluun. Äskeinen esimerkki 5 on Ilmarisen verkkosivujen sivurakenteessa ylempänä kuin tämä seuraava esimerkki. Tämä kertoo tekstin tasosta, verkkosivurakenteessa syvemmälle sukeltaessa myös ohjeet pitenevät.

Esimerkki 6 (Ilmarinen)

Työntekijä, kun aiot vanhuuseläkkeelle, toimi näin:

1. Sovi työnantajasi kanssa, milloin työsuhteesi päättyy. Pyydä työnantajasi ilmoittamaan ansiot ja työsuhteen päättymispäivä tulorekisteriin.
2. Tee vanhuuseläkehakemus noin kuukautta ennen kuin aiot jäädä eläkkeelle. Nopeutat hakemuksesi käsittelyä kun teet sen verkkopalvelussamme. Verkkopalvelussamme voit hakea eläkettä aikaisintaan 2 kuukautta ennen eläkkeen alkamista.
3. Ilmoita hakemuksessa, mistä päivästä alkaen jäät eläkkeelle. Voit jäädä eläkkeelle vasta työsuhteen päättymistä seuraavan kalenterikuukauden alusta.
4. Pyrimme antamaan väliaikaisen eläkepäättöksen välittömästi hakemuksen saapumisen jälkeen rekisterissämme olevien tietojen perusteella.
5. Annamme lopullisen eläkepäättöksen viimeistään sen kuukauden aikana, jolloin eläke alkaa. Tämä edellyttää, että olemme saaneet tulorekisteristä kaikki eläkepäättöksen tekemiseen tarvittavat tiedot, kuten työsuhteesi lopulliset ansio- ja päättymistiedot.

6. Eläkkeen saat tilillesi eläkkeen alkamiskuukauden alussa tai viimeistään eläkkeen alkamiskuukauden aikana.

Lukija näkyy tässäkin esimerkissä TEKIJÄNÄ, joka sopii ja pyytää, tekee hakemuksen ja ilmoittaa, mistä päivästä alkaen haluaa jäädä eläkkeelle. Lukijan oletetaan tietävän myös, mitä termit *väliaikainen* ja *lopullinen* tarkoittavat.

Verkon kautta hakemista markkinoidaan lukijalle nopeudella. Lukijalle luvataan, että hän saa väliaikaisen päätöksen eläkkeestään välittömästi hakemuksen saapumisen jälkeen. Lauseessa *Nopeutat hakemuksesi käsittelyä kun teet sen verkkopalvelussamme* lukija näkyy TEKIJÄNÄ, joka itse nopeuttaa hakemuksensa käsittelyä toimimalla tietyllä tavalla. *Väliaikainen eläkepäätös*-termiä ei kuitenkaan avata. Lukijan oletetaan tietävän, mitä sillä tarkoitetaan.

Ohjeen kolme ensimmäistä kohtaa on kirjoitettu lukijan näkökulmasta. Kolme ensimmäistä kohtaa kertoo, miten hakijan pitää toimia. Neljännessä kohdasta näkökulma vaihtuu instituution näkökulmaksi. Instituutio kertoo, mitä se vuorostaan tekee, kunhan sillä on tarvittavat tiedot. Tällä näkökulman vaihtelulla korostetaan tekijöiden yhteisvastuullisuutta (vertaa Kuronen 2004). Kaiken lukijan ja kirjoittajan tekemisen seurauksena lukijasta tulee sitten HYÖTYJÄ, joka saa eläkkeen tililleen.

Esimerkki 7 (Elo)

Vanhuuseläkkeen ja osittaisen vanhuuseläkkeen hakeminen

1

Katso eläkearvio

Katso arvio vanhuuseläkkeen, osittaisen vanhuuseläkkeen ja sen jälkeisen vanhuuseläkkeen määrästä Elon eläkepalvelusta.

2

Hae eläkettä

Hae eläkettä Elon eläkepalvelun kautta noin paria viikkoa ennen suunniteltua eläkkeelle siirtymistä. Hakemuksesi siirtyy näin heti käsittelyyn.

3

Pyydä verottajalta verokortti

Odota rauhassa eläkepäätöstä. Pyydä verottajalta eläkettä varten verokortti saatuaasi eläkepäätöksen.

4

Nauti eläkkeestäsi

Nauti olostasi eläkkeellä. Mikäli haluat työskennellä eläkkeen rinnalla, on se mahdollista ilman ansaintarajoja.

Otsikko kertoo lukijalle, mitä alla oleva ohje koskee. Kohdassa yksi kehoitetaan lukijaa katsomaan arvio eläkkeestä eläkepalvelusta. Tämä voidaan tulkita niin, että hakija on tässä HYÖTYJÄNÄ, joka saa tuota kautta lisätietoa tulevan eläkkeensä määrästä. Tämän kehotuksen takana voi kuitenkin olla myös ajatus siitä, että lukija saa verkkosivujen kautta tiedon siitä, kuinka paljon hänen eläkkeensä on riippuen siitä, missä ajankohdasta hän jää eläkkeelle ja tällä voi olla vaikutusta hänen eläkkeelle siirtymiselleen.

Kohdassa kaksi kehotetaan hakemaan eläkettä noin paria viikkoa ennen suunniteltua eläkkeen alkamista. Lukijalle asiaa perustellaan sillä, että näin hakemus siirtyy heti käsittelyyn. Tässäkin lukija näkyy HYÖTYJÄNÄ. HYÖTYJÄ hänestä tulee, kun hän toimii tietyllä tavalla eli hakee eläkettä noin paria viikkoa ennen. Kohdassa kolme instituutio kehottaa lukijaa odottamaan rauhassa eläkepäätöstä. Kun tätä kohtaa suhteuttaa kohtaan neljä, piirtyy kuva eläkeajasta nautinnollisena aikana, jota lukijan pitää vain maltaa vähän aikaa odottaa.

Yksinkertaisen ohjeen tarkoituksena on mitä ilmeisimmin osoittaa, että eläkkeen hakeminen on helppoa ja pienen ponnistelun jälkeen pääsee pian eläkkeelle. Siinä ohjetta voidaan pitää jonkinlaisena vanhuuseläkeohjeen prototyypinä. valokeilassa on lukija, jolle imperatiivimuotoiset pääotsikot osoittavat, miten eläkettä kannattaa hakea eli ensin katsotaan eläkearvio, sitten haetaan eläkettä Elon eläkepalvelussa. Sitten voidaankin pyytää jo verottajalta verokortti, kunhan on ensin maltettu odottaa eläkepäätöstä rauhassa. Elon ohjeteksti rakentaa lukijasta vahvasti HYÖTYJÄÄ, joka lopuksi nauttii olostaan eläkkeellä. Eläkkeelle siirtymisen nähdään siis nautinnollisena ja positiivisena asiana ja tähän positiiviseen elämänvaiheeseen lukija pääsee kätevimmin pienin ponnisteluin.

Esimerkki 8 (Veritas)

Näin haet vanhuseläkettä

Nopeiten haet vanhuuseläkettä verkkopalvelumme kautta. Hakemuksen täyttämistä varten tarvitset henkilökohtaiset verkkopankkitunnuksesi.

Halutessasi voit täyttää paperilomakkeen ja lähettää sen postitse meille. Tarkemmat ohjeet löydät Lomakkeet ja esitteet -sivulta.

Ota nämä asiat huomioon vanhuuseläkettä hakiessa

- Jätä vanhuuseläkehakemus noin kuukautta ennen eläkkeen alkamista.
- Vanhuuseläke voidaan myöntää takautuvasti korkeintaan kolmelta edeltävältä kuukaudelta hakemuksen saapumisesta.
- Samalla hakemuksella voit hakea kansaneläkkeen ja eläkkeen ulkomailta.
- Toimita hakemuksen liitteeksi Liite U, jos olet asunut tai työskennellyt ulkomailla. Voit täyttää U-liitteen myös verkkopalvelumme kautta.

Veritaksen vanhuuseläkkeen hakemisohteet poikkeavat hieman muiden yhtiöiden ohjeista. Lukija näkyy samanlaisissa valenssirooleissa kuin muillakin verkkosivuilla. Lukija näkyy HYÖTYJÄNÄ eli hän hyötyy siitä, että hakee vanhuuseläkettä verkkosivujen kautta, koska sillä tavalla asia hoituu *nopeiten*. Kirjoittaja siis kehottaa lukijaa tekemään jotain tietyllä tavalla, koska se voi hyödyttää lukijaa, hän voi säästää aikaa. Puhuttelun sävy on tässä kuitenkin hieman toisenlainen kuin muilla yhtiöillä. Imperatiiveihin *Ota huomioon*, *jätä* ja *toimita* tulevat ohjeistukseen vasta siinä vaiheessa, kun annetaan konkreettisia ohjeita eläkkeen hakemiseen. Lukija siis ensin ohjataan indikatiivissa olevilla direktiiveillä asian äärelle. Veritaksen käyttämä jättää-verbi poikkeaa myös muiden yhtiöiden käyttämisestä eläkkeen hakemiseen liittyvistä verbeistä ja viitanee aikaan, jolloin hakemus jätettiin fyysisesti Kansaneläkelaitoksen konttoriin, josta se sitten toimitettiin eläkeyhtiölle.

Emme voi tietää, mitkä kaikki kielioppaat ja ohjeistukset ovat vaikuttaneet verkkotekstien kirjoittajien ilmaisutapaan. Vaikuttaa siltä, että tässä esittelemieni vanhuuseläkeohjeistuksen laatimisessa on noudatettu Kotuksen virkatekstiosion vinkkejä ohjetekstin kirjoittajille. Ohjeessa kehoitetaan käyttämään käskymuotoa ja todetaan ”*Kun ohjeen mukainen toiminta on selvästi oman edun ja tavoitteen mukaista, käskymuoto eli imperatiivi ei vaikuta tyllyltä tai määräilevältä.*” Kotuksen ohjeessa myös kehoitetaan tunnistamaan ohjattavan toiminnan kannalta olennaiset tiedot ja vaiheet ja käyttämään esimerkiksi numerointia ohjeissa. (KOTUS)

Vanhuuseläkeohjeistuksessa löytyy myös melko paljon lukijan ohjeistusta possessiivisuffiksin kautta kuten lauseissa *Vanhuuseläkeikäsi määräytyy syntymävuotesi mukaan ja Syntymävuotesi ratkaisee, milloin vanhuuseläkkeesi voi alkaa.* Possessiivisuffikseja löytyy erityisesti niistä kohdista, joissa lukijalle kerrotaan eläkkeen saamisen perusteista, joten tarkastelen possessiivisuffikseja erityisesti nesessiiviverbejä käsittelevässä seuraavassa kappaleessa.

3.3 Nesessiiviverbit ja eläketermien selittäminen vanhuuseläkeohjeistuksissa

Varsinaista vanhuuseläkkeen hakemisoheistusta dominoivat imperatiivimuotoiset kehotukset, mutta lukijaa ohjataan vanhuuseläkkeeseen liittyvissä asioissa muillakin tavoin. Direktiiveissä yleensä esiintyviä nesessiiviverbejä ovat (VISK § 1668) *täytyy, pitää, tulee, (ei) tarvitse, kannattaa* sekä lupadirektiiveissä modaaliverbit *voida* ja *saada*. Keskeiset modaaliverbit *voida, pitää* ja *täytyä* eivät tosin sinällään edusta yhtä tiettyä modaalisuuden lajia, vaan saavat viime kädessä tulkintansa kontekstissaan (VISK § 1522) Suuren suomen kieliopin mainitsemista nesessiiverbeistä vanhuuseläkeohjeistuksessa esiintyvät erityisesti *pitää, kannattaa* ja *voida*.

Deonttista modaalisuutta ilmaiseva verbiliitto, kuten *on haettava*, ilmaisee taas välttämättömyyttä tai velvollisuutta tehdä jotakin (VISK § 1580). Vanhuuseläke-ohjeistuksessa näillä ohjaaminen ei ole pääasiallinen tapa puhutella lukijaa, mutta joitakin esimerkkejä tällaisestakin verbiliitosta aineistossa on.

Esimerkki 9 (Veritas)

Yksityisen ja julkisen sektorin eläkkeet

Jos olet työurasi aikana työskennellyt sekä yksityisellä että julkisella sektorilla ja haluat kaikki kertyneet työeläkkeet maksuun samasta ajankohdasta, *on sinun vanhuuseläkettä hakiessa otettava kantaa* molempien eläkkeiden hakemiseen.

Liittoverbimuoto *sinun on otettava kantaa* on yhdistetty temporaaliseen lauseen-vastikkeeseen *vanhuuseläkettä hakiessa*. Huomionarvoista on, että lauseenvastikkeessa ei ole omistusliitettä *-si*. Instituutio kertoo, miten on toimittava, mikäli haluaa molemmat työeläkkeet maksuun samasta ajankohdasta. Velvoittava sävy ei kuitenkaan liity lain kirjauksiin, vaan uskoakseni siihen, että Veritas haluaa saada käsittelyssä tarvitsemansa tiedot kerralla oikein.

Esimerkki 10 (Veritas)

Jos haluat jatkaa työskentelyä samalla työnantajalla suoraan eläkkeelle siirtymisen jälkeen, *on sinun solmittava työnantajasi kanssa* uusi ja aiemmasta poikkeava työsopimus.

Esimerkissä ohjeistetaan tilannetta, jossa eläkkeenhakija haluaisi työskennellä vanhuuseläkkeen rinnalla. Tämä esimerkki liittyy siihen, että työsuhde on päätettävä siinä vaiheessa, kun henkilö siirtyy eläkkeelle. *On sinun solmittava* -muodolla osoitetaan deonttista modaalisuutta ja, haetaan sitä, että työntekijä varmasti päättää aikaisemman työsuhteensa ja solmii vasta eläkkeelle jäämisen jälkeen uuden työsuhteen. Tässäkin oletetaan, että lukija ymmärtäisi, mitä tarkoittaa *aiemmasta poikkeava työsopimus*. Termi on toki selitetty muualla Veritaksen sivuilla,

mutta ei tässä. Tämä kertookin siitä, minkälaisen haasteen lyhyehkö verkkoteksti kirjoittajalleen ja myös lukijalleen aiheuttaa. Samassa tekstissä ei voi kertoa kaikkia niitä asioita, jotka lukijan olisi hyvä ymmärtää asiansa selvittämiseen. Samaan aikaan lukijoiden lukutapa ja kulkeminen verkkosivuilla voi vaihdella paljonkin.

Veritaksen molemmissa esimerkeissä nesessiivirakennetta edeltää selitys siitä, että jos henkilö haluaa jotakin, hänen tulee toimia tietyllä tavalla. Nämä alustukset pehmentävät nesessiivirakenteen velvoittavuutta, kuten myös *on*-sanana sijoittaminen ennen genetiivisubjektia. Lukijalle ei kerrota ilman perusteluja, miksi hänen pitäisi toimia jollakin tavalla, vaan perusteluissa lähdetään hakijan omasta vapaasta halusta ja siitä, että haluamansa saavuttaakseen, tulee hänen toimia tietyllä tavalla.

Nesessiiviverbejä käytetään erityisesti niissä kohdissa, jossa lukijalle kerrotaan, milloin eläkkeen saamisen ehdot täyttyvät. Olenkin tarkastellut nesessiiviverbien esiintymistä katsomalla jokaisen eläkeyhtiön sivuilta tarkemmin niitä kohtia, joissa kerrotaan eläkkeen myöntämisen ja eläkkeelle pääsemisen ehdoista. Olen ottanut tarkasteluuni joitakin lyhyempiä esimerkkejä, mutta valinnut tarkasteltavaksi myös kokonaisia kappaleita, joissa erilaiset direktiivisyyden tavat vaihtelevat. Tarkastelen tässä kohtaa direktiivisyyttä ja lukijan puhuttelua, mutta myös tappaa, jolla termien sisältöä selitetään lukijalle. Koskelan (2005: 261) mukaan verkkosivujen muoto edustaa vastaanottajakeskeistä verkkoviestintää ja sisältö lähettäjakeskeistä viranomaisviestintää. Sisältöä on vanhuuseläkeohjeistuksessa pyritty muokkaamaan vastaanottajakeskeisemmäksi, kuten seuraavista esimerkeistä käy ilmi.

Esimerkki 11 (Varma, vanhuuseläke-esite) (liite 4)

Voit siirtyä vanhuuseläkkeelle joustavasti oman valintasi mukaan aikaisintaan alimman eläkeikäsi täyttämisen jälkeen. Jos haluat ja sinulla on mahdollisuus kerryttää itsellesi suurempaa eläkettä, jää eläkkeelle ylimmän eläkeikäsi täyttämisen jälkeen. Ota eläkeasiat puheeksi työpaikalla, esimerkiksi kehityskeskustelussa. Saadaksesi

vanhuuseläkkeen työsuhteesi pitää päättyä ja sinun on haettava eläkettä. Yrittäjä saa vanhuuseläkkeen, vaikka jatkaisikin yritystoimintaa.

Esimerkki on Varman vanhuuseläke-esitteen ingressi kokonaisuudessaan (katso liite 4). Siinä Varma kertoo lukijaa yksikön toisessa persoonassa puhutellen tiivistystyylillä kaikki ne laista tulevat ehdot, jotka hakijan tulee täyttää, jotta hän voi jäädä eläkkeelle.

Koko ingressi alkaa voida-verbillä. Verbi *voida* on merkitykseltään spesifioimaton modaalisuuden lajin suhteen. Sitä voi käyttää dynaamisen, deonttisen tai episteemisen mahdollisuuden ilmaisemiseen, mutta aina se ei ole tulkittavissa selvästi yhdeksikään niistä. (VISK § 1566). Tässä esimerkissä *voida* kuvaa deonttista mahdollisuutta, mutta myös episteemistä mahdollisuutta. Deonttisesta mahdollisuudesta kertoo adverbiaali *aikaisintaan eläkeikäsi täyttämisen jälkeen*. Äänessä on kirjoittaja eli instituutio, joka antaa lukijalle luvan jäädä eläkkeelle, kunhan alin eläkeikä on täynnä. Episteemistä modaalisuutta kuvastaa taas *joustavasti oman valintasi mukaan*. Lukijalle on siis mahdollista jäädä eläkkeelle, mutta hän saa itse päättää, milloin eläkkeelle jää.

Kappaleen toisessa lauseessa *Jos haluat ja sinulla on mahdollisuus kerryttää itsellesi suurempaa eläkettä, jää eläkkeelle ylimmän eläkeikäsi täyttämisen jälkeen* korostetaan hakijan omaa tahtoa. On lukijan halusta ja mahdollisuuksista kiinni, kerryttääkö hän itselleen suurempaa eläkettä ja jää eläkkeelle vasta ylimmän eläkeikänsä täyttämisen jälkeen. Lukijan ohjaamisessa käytetään kuitenkin imperatiivia, mutta vain sillä ehdolla, että lukija itse haluaa ja hänellä on mahdollisuus kehotuksen mukaan toimia. Lukija siis näkyy TEKIJÄNÄ, joka *hakee, jää eläkkeelle ja ottaa asiat puheeksi työpaikalla*. Lukijalla on myös mahdollisuus *valita ja haluta*.

Neljäs lause *Saadaksesi vanhuuseläkkeen työsuhteesi pitää päättyä ja sinun on haettava eläkettä* on direktiivisyydeltään velvoittavin ja tiukin. Possessiivisuffiksilla *työsuhteesi* työsuhteeksi, jonka pitää päättyä, spesifioidaan juuri lukijan työsuhde. Lukijan työsuhteen päättymisen on laista tuleva ehto eläkkeen saamiselle. *Pitää* osoittaa tässä dynaamista modaalisuutta. Nesessiivirakenne, jossa on ilmi-pantuna toisen persoonan pronomini genetiivisubjektina *sinun on haettava* on suoraan laista tuleva velvoite. Kurosen (2004: 60) tutkimat vakuutusehdot ovat vakuutusyhtiön laatima teksti, jossa käytössä on myös nesessiivirakenteita, jolloin yhtiö tulkitaan velvoittajaksi, vaikka velvoittaja oikeastaan viime kädessä on vakuutuslaki. Sama pätee nyt tarkastelussa olevaan tekstiin. Työntekijäin eläkelakia ei eksplisiittisesti mainita, vaikka nytkin tarkasteltu nesessiivirakenne kirjaus on tehty lain perusteella. Tässä Varman esimerkissä nesessiivirakennetta edeltää myös lukijan näkökulma. Finaalisella lauseenvastikkeella *Saadaksesi* lähdetään lukijasta ja siitä, että jotta hän saisi, niin on haettava. Lukijasta tulee siis eläkkeensaaja vain tietyllä tavalla toimimalla

Yllä oleva esimerkki alkoi voida-verbillä, kuten monet muutkin lukijaa puhuttelevat kohdat vanhuuseläkeohjetekstissä. Kuten aiemmin totesin, on tekstin kontekstista kiinni, voidaanko voida-verbi tulkita mahdollisuutta kuvaavana, vai direktiivinä. Vanhuuseläkeohjeistuksessa sitä käytetään molemmissa tarkoituksissa.

Voida-verbiä käytetään muun muassa silloin, kun lukijalle kerrotaan alimmasta eläkeiästä, joka on suoraan laista tuleva termi (katso sivut 6-7). Elo ja Varma määrittävät alimman eläkeiän lauseella *Ikä, jolloin voit aikaisintaan jäädä eläkkeelle*. Ilmarinen taas toteaa lukijaa puhutellen, että *Vanhuuseläkkeelle voit siirtyä, kun olet täyttänyt alimman vanhuuseläkeiän – tai sen jälkeen*. Tässä toistuu sama voida-verbin tulkinta kuin Varman esimerkissä 11. Veritas taas lähestyy lukijaa hieman toisella tavalla.

Esimerkki 12 (Veritas)

Syntymävuotesi ratkaisee, milloin vanhuuseläkkeesi voi alkaa. Alimman eläkeiän pitää olla täyttynyt ennen vanhuuseläkkeen saamista. Vanhuuseläkkeelle jääminen on kuitenkin erittäin joustavaa – eläke voi alkaa minkä tahansa kuukauden alusta, kun alin eläkeikä on täyttynyt.

Veritas käyttää alimman eläkeiän täyttämisen ehdon kuvaamisessa siis *pitää*-verbiä Ensimmäisessä lauseessa lukijaa puhutellaan possessiivisuffiksien kautta. *Pitää*-verbi on käytössä, mutta hakijaa ei toisessa lauseessa enää suoraan puhutella, todetaan geneerisesti *Alimman eläkeiän pitää olla täyttynyt ennen vanhuuseläkkeen saamista*.

Veritaksen esimerkissä olleet possessiivisuffiksit ovat se tapa, jolla lukija puhutellaan myös vanhuuseläkkeen ehtoja ja määräytymistä koskevissa kohdissa kuten esimerkissä 13.

Esimerkki 13 (Varma)

Eläkkeesi määrään vaikuttavat

- työansiosi tai yrittäjän YEL-työtulosi
- tietyt palkattomat ajat ja
- elinaikakerroin. Työssä jatkaminen yli alimman eläkeikäsi kohti tavoite-eläkeikää kasvattaa eläkettäsi, ja eläke voi kertyä ylimpään eläkeikäsi saakka. Jos jäät eläkkeelle alimman vanhuuseläkeikäsi jälkeen, korotamme eläkettäsi 0,4 % jokaiselta lykätyltä kuukaudelta. Korotusta ei saa työttömyysetuuden ajalta.

Alin eläkeikä on ikä, jolloin voit aikaisintaan jäädä eläkkeelle. Tavoite-eläkeikä on laskennallinen ikä, josta alkaen eläke on täysimääräinen. Tässä iässä lykkäyskorotus on korvannut elinaikakertoimen eläkettä leikkaavan vaikutuksen. Eläkettä kertyy ylimpään eläkeikään asti.

Lukijaa puhutellaan tekstin alussa possessiivisuffiksien kautta. Eläkkeen määräytymisen perusteet esitetään lukijalle omiksi ja lukijaan tilanteeseen sopiviksi tällä tavalla. Kaikkein yhtiöiden termiselityksissä on nähtävissä liukuma sinusta yleiseen. Alin eläkeikä selitetään jokaisen eläkeyhtiön ohjeistuksessa possessiivisuffiksin kautta. Tavoite-eläkeiän selittäminen vaihtelee. Esimerkiksi Elolla tavoite-eläkeikä selitetään hakijaa possessiivisuffiksin kautta puhuttelemalla toisin kuin Varmalla esimerkissä 13.

Esimerkki 14 (Elo, esite)

Alin vanhuuseläkeikä = Ajankohta, jolloin voit aikaisintaan jäädä eläkkeelle.

- Tavoite-eläkeikä = Ikä, jossa eläkkeesi on samansuuruinen kuin vanhuuseläkkeesi olisi ilman elinaikakertoimen tekemää vähennystä alimmassa vanhuuseläkeiässäsi.
- Ylin vanhuuseläkeikä = Ikä, johon saakka työskentely vakuutetaan ja siitä karttuu eläkettä

Elo on siis pyrkinyt vastaanottajakeskeisyyteen selittämällä tavoite-eläkeiän possessiivisuffiksien kautta. Termeistä on pyritty tekemään lukijalle omakohtaisia. Teksti on Elon vanhuuseläke esitteestä (liite 3), jossa on pyritty mahdollisimman napakasti selittämään vanhuuseläkkeeseen liittyvät termit. *Samansuuruinen kuin*-rakenteella on haettu vertailua tavoite-eläkeiän ja vanhuuseläkeiän välille. Näyttäisi kuitenkin siltä, että tavoite-eläkeiän selityksessä ei ole saavutettu vastaanottajakeskeisyyttä. Elo on pyrkinyt tiivistämiseen, mutta se ei ole selkeyttänyt vaikeaa asiaa.

Esimerkki 15 (Ilmarinen) (liite 1)

Oheisesta taulukosta näet alimman ja ylimmän eläkeikäsi. Näet siitä myös arvion tavoite-eläkeistäsi. Elinaikakerroinvähennystä ei voi välttää, vaan se pienentää eläkettäsi. Tavoite-eläkeiässä lykkäyskorotus on kuitenkin ehtinyt kasvattaa eläkettäsi yhtä paljon kuin elinaikakerroin on sitä pienentänyt. Jos jäät eläkkeelle tavoite-eläkeiän jälkeen, eläkkeesi kasvaa siitä vielä lisää.

Ilmarinen selittää eläkeikätermit tekstissä, eikä erillisessä selitystaulukossa, kuten Elo. Näet-verbeillä lukijaa kehoitetaan kiinnittämään huomiota taulukon tietoihin. Elinaikakerroinvähennyksestä mainittaessa todetaan nollapersoonassa, että elinaikakerrointa ei voi välttää, linkki lukijaan annetaan vain sanan lopussa olevan possessiivisuffiksin kautta *eläkettäsi*. Seuraavassa lauseessa puhuttelu jatkuu edelleen *eläkkeesi* sanan kautta.

Yhtiöiden ohjeistuksissa näkyvät termit *elinaikakerroin* ja *lykkäyskorotus* esitetään tekstissä, kuin ne olisivat lukijalle jo ennestään tuttuja. Termit on toki jollakin lailla selitetty verkkosivujen muissa osiossa sekä lukijalle jo aiemmin tullessa eläkepostissa. Instituutio olettaa lukijalla olevan saman tiedon kuin instituutiolla itsellään on. Vastaavanlaista olettamusta on havainnut Rostén-Jokinen Kela-Kertun vastauksia tutkiessaan (2019: esimerkiksi 91-95).

Veritas poikkeaa muista yhtiöistä siinä, että se kertoo ohjeistuksessaan vain alimmasta eläkeiästä samalla tarkkuustasolla kuin muut yhtiöt ja jättää selittämättä tavoite-eläkeiän ja ylimmän eläkeiän.

Esimerkki 16 (Veritas)

Kun olet saavuttanut eläkeikäsi, vanhuuseläke tarjoaa sinulle mahdollisuuden vaihtaa vapaalle ja siirtyä nauttimaan työuran aikana ansaituista eläke-euroista. Saat itse päättää, milloin haluat eläkkeelle siirtyä, kunhan olet täyttänyt alimman eläkeikäsi.

Voit siis myös jatkaa työskentelyä ja kasvattaa siten isompaa työeläkettä itsellesi. Kun alat miettiä eläkkeelle jäämistä, muista että työsuhteesi on päätyttävä ennen eläkkeen alkamista.

Veritas kertoo lukijalle sekä sen, milloin eläkkeelle pääsee, että myös sen, että työsuhteen on päätyttävä kahdessa eri ohjeen kohdassa. Ensin sivulauseessa perfektissä *Kun olet saavuttanut eläkeikäsi* ja sitten vielä uudestaan vahvistaen *kunhan olet täyttänyt alimman eläkeikäsi*. Koko esimerkissä 16 on nähtävissä markkinoitidiskurssi. Allatiivimuodossa *sinulle* lukijalle tarjoutuu mahdollisuus vaihtaa vapaalle ja siirtyä nauttimaan työuran aikana ansaituista eläke-euroista. Eläkeaika kuvataan nautinnollisena aikana, kuten Elolla aikaisemmassa esimerkissä seitsemän.

Valitsemalla normin esittämiseen modaalisen verbi-ilmauksen kirjoittajan ei tarvitse suoraan ottaa kantaa siihen, esittääkö hän normin alkuperäisenä vai toistettuna, sillä velvoitteen ja luvan lähteeksi voi tulkita puhujan ja yleispäteviä sääntöjä esittäessä myös jonkin ulkoisen tekijän (VISK § 1668) Vakuutusehdoissa normit voivat olla alkuperäisiä, kun taas lakeja ja ehtoja referoivissa uutisissa ja esitteissä normit ovat toistettuja (Kankaapää 2006: 54) Ohjailuna toistettu normi voi olla yhtä tehokas kuin alkuperäinen, sillä ohjailtavan kannalta ei välttämättä ole väliä sillä, esitetäänkö normi alkuperäisenä vai toistettuna, jos se esitetään edelleen voimassa olevana. (Kankaapää 2006: 54)

Vanhuuseläkeohjeistuksessa ei suoraan viitata lakipykäliin samalla tavalla kuin esimerkiksi eläkepääätöksissä (vertaa esimerkiksi Lehtinen 2004). Laista ei ole edes sellaista merkintää, että mainittaisiin mihin lainkohtiin mikäkin lakiin perustuva ohjeistettu asia liittyy, vaan lainmääräykset esitetään instituution omina. Kankaanpään (2005:54) mukaan lehdistötiedotteessa voidaan samaan aikaan sekä muistuttaa tietyn yleisen määräyksen olemassaolosta että antaa sille uutta painoa ja siten asettaa se uudelleen. Samalla tavalla toimii myös eläkeohjeistus. Esimerkiksi *muistathan* ja *huomioithan* (VISK § 1673) kirjoittaja muistuttaa lukijaa asiasta, joka on jo aiemmin tullut tekstissä ilmi tai jota kirjoittaja haluaa korostaa.

Kankaanpää (2006: 199) toteaa omassa tutkimuksessaan, että argumentointi on muuttunut hallinnon lehdistötiedotteissa suostuttelevammaksi. Argumentointi on muuttunut etenevästi ohjailtavan etua painottavaksi. Hänen tutkimuksensa aikaan uudemmissa tiedotteissa esiintyi imperatiivilauseita ja verbittömiä imperatiiveja, joita käyttäen ohjailutilanteesta rakennettiin suuremmin vuorovaikutteisia (Kankaanpää 2006:199) Uusille tiedotteille ominainen suostutteleva ohjailu lähensi uusia tiedotteita myyviin teksteihin, kuten mainoksiin. (Kankaanpää 2006: 201). Lehdistötiedotteiden rekisterivalintojen muutokset ovat siis lähentäneet tiedotteita sanomalehtiuutisiin ja mainoksiin, mutta lisäksi tiedotteissa on edelleen hallinnon kielen ja professionaalisten erikoiskielten piirteitä. Tämä yhdistelmä tekee Kankaanpään aineiston lehdistötiedotteiden kielestä juuri niille ominaisen muodon (Kankaanpää 2006:201) Tämä sama pätee myös eläkehakemusohjeisiin.

3.4 Muita direktiivisyyden ilmaisuja

Direktiivisyyttä osoitetaan myös edellyttää-verbillä. Edellyttää-verbin selitys on Kielitoimiston sanakirjan (2007: 109) mukaan *pitää jonkin edellytyksenä, ehtona, vaatia, pitää ennakolta itsestään selvänä, asianmukaisena, tarpeellisena sekä vaatia ehdokseen, toteutuakseen.*

Esimerkki 17 (Ilmarinen)

Ensin eläkepäätös, sitten eläke ja työeläkekortti

Pyrimme antamaan eläkepäätöksen viimeistään sen kuukauden aikana, jolloin eläke alkaa. Tämä edellyttää, että olemme saaneet tulorekisteristä kaikki eläkepäätöksen tekemiseen tarvittavat tiedot, kuten työsuhteesi lopulliset ansiot ja päättymistiedot. Eläkkeen saat tilillesi viimeistään eläkkeen alkamiskuukauden aikana. Vähän myöhemmin saat työeläkekortin. Sitä näyttämällä saat erilaisia eläkeläisille tarkoitettuja alennuksia.

Yllä näkyvä esimerkki on Ilmarisen perusvanhuuseläkeohjeesta. Saat-verbin lisäksi lukijaan viittaavat vain possessiivisuffiksit sanoissa *työsuhteesi* ja *tilillesi*. Edellyttää-verbin kautta kirjoittaja taustoittaa tässäkin, mitkä ovat ne ehdot, joilla lukija pääsee HYÖTYJÄKSI ei saa eläkkeen, työeläkekortin ja tarvittavat alennukset. Lauseessa viittaukset ovat kyllä hieman epäselvät. Tarkoitetaanko sitä, että Ilmarinen pyrkii tekemään päätöksen vain sillä ehdolla, että kaikki tarvittavat tiedot on saatu? Ilmeisesti kirjoittaja on tässä yrittänyt olla napakka, mutta napakkuuden kautta viittaussuhteet eivät oikein toimi ja asia voi jäädä epäselväksi.

Työeläkeyhtiö Varman kaikkien eläkelajien hakemista koskevissa yleisohjeissa on erillinen kohta eläkkeiden hakemisajoista. Linkki, jossa lukee *Tarkista, milloin on oikea aika hakea eläkettä*, vie teksteihin, jossa kerrotaan eläkelaji- ja etuuskohtaisesti, milloin eläkettä olisi syytä hakea eli esimerkkiin 18.

Esimerkki 18

Hae eläkettä oikeaan aikaan

Vanhuuseläkkeen hakemiseen riittää yleensä parin viikon aika. Työkyvyttömyyseläkkeen hakeminen kestää kauemmin.

- Vanhuuseläke tai osittainen vanhuuseläke: hakemus 2 viikkoa ennen eläkkeen alkamista

Esimerkki alkaa direktiivillä *hae*. Oikeaan aikaan-adverbiaali on mielenkiintoinen. Lukija voisi ajatella, että *tarkista, milloin on oikea aika hakea eläkettä*-linkin kautta voisi saada tietoa siitä, milloin eläkkeeseen ihan oikeasti on oikeus eli mikä on nimenomaan lukijalle se oikea aika hakea eläkettä. Väritynyt ja arvottava *oikeaan aikaan* vaikuttaisi tässä kohtaa olevan nimenomaan oikeaan aikaan institution kannalta. Tässä on siis nähtävissä useampi direktiivi, jotka seuraavat toisiaan. Ensimmäinen direktiivi *Tarkista, milloin on oikea aika*, josta varsinaiseen esimerkkiin siis mennään linkin kautta, ei ole tyypillisin direktiivi, sillä TEKIJÄN ja verbin jälkeen kohteena ei olekaan partitiivissa tai akkusatiivissa oleva objekti, vaan pidempi sivulause *milloin on oikea aika*. Kirjoittajan tahtotila tulee kuitenkin

selväksi. Kirjoittaja haluaa, että TEKIJÄ tarkistaa milloin on oikea aika hakea eläkettä. Perusteluna oikeaan aikaan hakemisella on, että vanhuuseläkkeen hakemiseen riittää yleensä parin viikon aika. Tämän yläotsikon alla on eri eläkelajit ja niiden perässä ajat, jonka sisällä eläkettä kannattaa hakea. Eläkelaji-kohdassa toistetaan vielä tuo sama aika, mutta tällä kertaa muotona on vain *hakemus 2 viikkoa ennen eläkkeen alkamista*. Vaikka tässä kohdassa ei ole finiittiverbiä näkyvillä, on tämäkin direktiivi. Puhujan koodaajana näissä tilanteissa toimii direktiivin kiteytynyt, finiittiverbitön muotti (Honkanen 2012: 41 ja ISK 2004, § 1676) ISK:n mukaan verbittömissä komennoissa ja ohjeissa direktiiveihin liittyy yleensä jokin suuntaisuuden merkki, kuten nominin suuntasija. Tässä esimerkissä suuntasijaa ei ole kirjoitettuna, mutta jos tuohon hakemus sanaan sellainen liitettäisiin, olisi se *Varmaan*, joten siinäkin mielessä tässä on kyseessä tyypillinen verbitön komento, jossa OHJAAJA puhuu.

3.5 Nollapersoonaa

Lauseesta voi puuttua substantiivilauseke eli NP silloin, kun siinä tarkoitetaan ketä tahansa ihmistä, johon sanottu soveltuu, myös – ja usein nimenomaan – puhujaa itseään tai puhuteltavaa. Tätä ilmiötä sanotaan nollapersoonaksi. Se on selvimmillään nollasubjektilauseissa eli lauseissa, joista puuttuu subjekti ja joissa verbi on yksikön kolmannessa persoonassa, mutta mahdollinen myös muissa lauseissa, joissa tyypillisesti esiintyy ihmistarkoitteinen NP (VISK § 1347).

Toisin kuin esimerkiksi Virkkusen (2015) ja Kurosen (2005) aineistossa, lukijaa ei aineistossani juurikaan ilmaista nollapersoonassa. Joissakin tilanteissa nollapersoonaa on käytössä, mutta silloinkin direktiivisen muodon yhteydessä

Esimerkki 19 (Elo).

Hae oikeaan aikaan

Vanhuuseläkettä ja osittaista varhennettua vanhuuseläkettä kannattaa hakea noin paria viikkoa ennen sen haluttua alkamista. Työkyvyttömyyseläkettä on hyvä hakea noin 2–3 kuukautta ennen sairauspäivärahan päättymistä ja kuntoutustuen jatkoa noin 2 kuukautta ennen edellisen eläkkeen päättymistä.

Tässä esimerkki, joka on Elon yleiseläkkeenhakuohjeistuksesta, alkaa direktiivillä *hae oikeaan aikaan*. Sen perusteella lukija voi sijoittaa itsensä otsikon jälkeisiin, nollapersoonassa oleviin kehotuksiin. Jos lukija on hakemassa vanhuuseläkettä, kannattaa hänen hakea sitä noin paria viikkoa ennen haluamaansa eläkkeen alkamista. Tässä siis lukija voi tilanteensa perusteella asettaa itsensä sopivan nollapersoonan kohdalle.

Kannattaa-verbi on tyypillinen praktista välttämättömyyttä ilmaiseva verbi. (ISK § 1555) Vaikka tässä on nyt käytössä nollapersoonaa, sanat on kuitenkin osoitettu lukijalle ja lause ilmaisee kirjoittajan tahtoa. Kirjoittaja haluaa saada lukijan toimimaan tietyllä ja perustelee tätä kertomalla, että näin kannattaa tehdä.

3.6 Yksikön ensimmäinen persoona

Lukijan puhuttelua yksikön ensimmäisessä persoonassa on eläkeohjeistuksessa tilanteissa, joissa kirjoittaja haluaa ohjata lukijaa oikean tiedon äärelle. Tyypillisimmillään yksikön ensimmäisessä persoonassa käytävää puhuttelua on *Usein kysyttyä* kohdissa, jossa on kirjattu mahdollisesti yleisiä asiakkailta tulleita kysymyksiä ja vastauksia niihin. Usein kysyttyä-kohdassa käydään siis ikään kuin dialogi, jossa on kysymys yksikön ensimmäisessä persoonassa ja instituution vastaus pääsääntöisesti monikon ensimmäisessä persoonassa. Varman vanhuuseläkeohjeistuksessa potentiaalinen eläkkeenhakija voi katsoa tilanteeseensa sopivan ohjetekstin valitsemalla













valikosta tilanteeseensa sopivan tiedon, kuten *Haen eläkettä* tai *Olen työelämässä*. Ilmarisen kotisivujen yläreunassa on taas kohta **Eläketurvani**, josta pääsee lukemaan muun muassa eläkkeen hakemiseen liittyvää ohjeistusta.

Vaikka tässä tutkimuksessa tarkoitukseni on tarkastella tekstiä sellaisena kuin se on, laitoin poikkeuksellisesti alla oleviin esimerkkeihin myös niihin liitetyn symbolit. Symbolit kuvastavat erilaisia tilanteita, joista lukija mahdollisesti haluaa tietoa.

Esimerkki 20 (Ilmarinen)

Ylempi esimerkki on Ilmarisen *Miten ja milloin eläkkeelle*-sivulta ja alempi varsinaiselta vanhuuseläkesivustolta

MITEN TOIMIN NÄISSÄ TILANTEISSA?

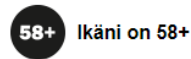
| | | |
|--|---|---|
|  Paljonko saan eläkettä |  Tarkista eläkkeen maksupäivä |  Olen työskennellyt ulkomailla |
|  Haluan tarkistaa työeläkeotteeni |  Työkykyni on heikentynyt |  Asun ulkomailla |
|  Haluan työskennellä eläkkeellä |  Jään työttömäksi |  Lesken eläketurva |
|  Haluan muuttaa veroprosenttia |  Saan hylkäävän työkyvyttömyyseläkepäätöksen |  Lomakkeet ja julkaisut |

MITEN TOIMIN NÄISSÄ TILANTEISSA?

| | | |
|---|--|--|
|  Miten haen, mitä toimitan? |  Eläkkeen verotus |  Asun ulkomailla |
|  Milloin eläkkeen maksu alkaa? |  Toisessa eläkkeen rinnalla |  Ulkomailla työskentely |
|  Eläkkeen määrä |  Työkykyni on heikentynyt |  Lomakkeet ja julkaisut |
|  Milloin eläke maksetaan? | | |

Miten haen, mitä toimitan? vie lukijan yleiseen eläkkeenhakuohjeeseen.

Tietoa eri elämäntilanteissa



Ikäni on 58+



Vähennän
työntekoa



Työkykyni on
heikentynyt



Olen jo
eläkkeellä



Olen
etuudensaaja



Työskentelen
eläkkeellä



Eläkkeeni
verotus



Olen
työskennellyt
ulkomailla



Puolisoni/vanhempani
on menehtynyt

Näistä *Ikäni on 58+* vie asiakkaan vanhuuseläkeohjeistukseen.

Yksikön ensimmäisessä persoonassa puhuttelua käytetään silloin, kun halutaan nopeasti ohjata hakija oikean tiedon ääreen. Hakijalla on tietynlainen elämäntilanne ja tarve saada ohjeistusta siitä, miten hänen tulisi kyseisessä elämäntilanteessa toimia. Oikean kohdan valitsemalla hän pääsee lukemaan ohjeistusta, joka sopii juuri hänen tarpeisiinsa. Vastaanottajan tarpeet ovat etusijalla ja tarpeensa perusteella hän pääsee oikeanlaiseen ohjeistukseen, joka on sitten taas yksikön toisessa persoonassa.

Tämä on uudehko tapa ohjata asiakas tiedon äärelle. Koskelan (2005) mukaan verkkotekstien muoto eli tässä tutkimusaineistossani yksikön toisen persoonan käyttäminen on ollut osoittamassa vastaanottajakeskeisyyttä. Sinä-muodossa puhuttelua ovat pitäneet sekä Fairclough (1993) että Kuronen (2004) markkinointidiskurssista kertovan keskustellistumisen ilmentymänä. Yksikön ensimmäisessä persoonassa tapahtuva puhuttelu saattaa olla askel kohti uutta markkinadiskursiivisuutta tai sen voi selittää intertekstuaalisuudella eli sillä, että vanhuuseläkehakemuksille ominainen kieli on tullut osaksi verkko-ohjeistustakin.

3.7 Yhteenveto lukijan näkymisestä tekstissä

Lukijaa ohjataan tekstissä pääsääntöisesti direktiivein ja yksikön toisessa persoonassa. Direktiiveistä aineistossa on erityisesti ohjeita, neuvoja ja muistutuksia. Varsinaista eläkkeenhakemista koskevat ohjeissa direktiivit ovat imperatiivissa, mutta ne vaihtelevat indikatiivissa olevien muotojen kanssa. ISK:n mukaan indikatiivinen deklaratiivi- eli väitelause, jonka verbi on preesensissä, toimii tietyssä tilanteessa ohjeena tai neuvona (ISK § 1663, 1573). Tällaisia ilmauksia esiintyy tilanteissa, joissa vastaanottaja on itse hakenut apua tai pyytänyt neuvoa tai joissa direktiivin toteutuminen on muuten ongelmatonta (ISK § 1663). Vanhuuseläkettä koskevassa ohjeistuksessa on pääsääntöisesti imperatiivimuodossa olevia direktiivejä, jotka sitten vaihtelevat indikatiivimuotoisten verbien kanssa. Ison suomen kieliopin määritelmä sopii hyvin myös verkkotekstissä näkyvään lukijaan. Lukijalle tarjotut ohjeet voidaan olettaa olevan neuvoa hänen tilanteeseensa. Tekstien lukijaksi kun piirtyy lukija, joka on tullut verkkosivuille saadakseen tietoa.

Rothschild Ewald ja Vann (2003: 100 – 116) ovat tutkineet sinä-asennetta englanninkielisissä suoramyyntikirjeissä. Heidän mukaansa sinä-asenteeseen kuuluvat erityisesti personapronominien ja positiivissävytteisten ilmaisujen käyttö sekä lukijan hyödyn korostaminen (Rotschild Ewald ja Vann 2003: 103-104). Tarkoituksena on vähentää lukijan vastustusta ja lisätä lukijan yhteistyötä. Sinä-asenteella on tarkoitus helpottaa lukijan suhtautumista tekstissä esitettyihin suosituksiin, vaatimuksiin ja pyyntöihin. (Rotschild Ewald ja Vann 2003: 104) Tätä markkinointidiskurssiin viittaava sinä-asennetta on eläkeohjeistuksissa, jossa pyritään saamaan eläkkeenhakija toimimaan yhteistyössä eläkevakuuttajan kanssa.

Erityisesti direktiiveissä, jossa korostetaan lukijaa HYÖTYJÄNÄ, näkyy markkinointidiskurssi. Vaikka lukijaa ohjeistetaan direktiivein, perustellaan direktiivillä, että lukija hyötyy. Nesessiiviverbien yhteydessä lukijan näkyminen HYÖTYJÄNÄ ei ole yhtä selvä, mutta nesessiiviverbien käyttöäkin perusteellaan, että lukija saa haluamansa, kunhan toimii esitetyllä tavalla.

Hakijaa puhuttelu direktiivien kautta on ystävällistä. Instituutio kertoo, mitä lukijan tulee tehdä ja se itse vastaa asiaan kertomalla, mitä se vuorostaan tekee. Sarangi on puhunut yhteisvastuullisuudesta ja väittänyt, että informaationvälitystä sävyttää *kooperatiivisuuden rationaliteetti*. Persoonamuotoisten puhuttelun lisäksi yhtenä ilmentymänä uudenlaisten identiteettien kirjoittumisesta tekstiin ovat juuri imperatiivilauseet: Imperatiivilauseissa näkökulmana on asiakkaan etu, mikä tulee ilmi prosesseista, joihin käskyt liittyvät. (Kuronen 2004: 222- 223) Lukijan siis kannattaa kantaa oma vastuunsa prosessissa, jota eläkkeenhakemiseksi kutsutaan. Toimimalla ohjeiden mukaisesti toimii hän oman etunsa hoitaa omansa osansa eläkkeenhakemisprosessissa. Yksikön toisen persoonan direktiivissä ja indikatiivissa puhuttelu on selvintä niissä kohdissa, joissa puhutaan niistä asioista, joissa eläkeyhtiö ohjeistaa eläkkeenhakijaa toimimaan tietyllä tavalla. Puhutaan siis niistä asioista, joilla hakija voi itse tehdä jotain, olla niissä TEKIJÄNÄ.

Kuronen kuvaa tutkimaansa vakuutusehtotekstiä hybridiskursiiviseksi tekstiksi, jossa kohtaavat markkinoiva ja sopimusjuridinen teksti (2004:293) ja lainsäätäjän rooli täydentää asiakkaan ja yhtiön rooleja (2004: 126). Hänen tutkimassaan vakuutusehtoteksti eroaa kuitenkin tutkimistani tekstistä siinä, että yksikön toisessa persoonassa puhuttelu käy läpi melkein koko tutkimani tekstin, vakuutusehdoissa sitä oli vain johdannossa. Eläkehakemisohjeissa lukijalle kerrotaan eläkkeen myöntämisen ehdoista, mutta ne esitetään hänelle pääsääntöisesti possessiivisuffiksein, hänen oman eläkkeensä ehtoina.

4 Kirjoittajan näkyminen tekstissä

4.1 Monikon ensimmäinen persoona

Kun pohditaan eläkeyhtiöiden eläkkeenhakemisohjeistukset puhuttelua yksikön toisessa persoonassa, voidaan palata Honkasen (ajatukseen kiteytyneestä direktiivistä ja ajatella, että instituutio näkyy jokaisessa kiteytyneessä direktiivissä OHJAAJANA. Voidaan siis ajatella, että imperatiivimuotoisissakin direktiiveissä on nähtävissä instituutio, OHJAAJAN roolissa. Tämä ei ole kuitenkaan eksplisiittistä.

Kirjoittaja ei kuitenkaan piiloudu kokonaan imperatiivien taakse, vaan puhuu myös itsestään. Kirjoittajaan viittaaminen voi tapahtua possessiivisuffiksin kautta kuten lauseissa *Verkkopalvelussamme voit hakea eläkettä aikaisintaan 2 kuukautta ennen eläkkeen alkamista* tai monikon kolmannessa persoonassa omista toimista kertoen kuten seuraavassa esimerkissä.

Esimerkki 22 (Veritas)

Kun olemme saaneet hakemuksesi Veritaksen eläkekäsittelyyn, tutkimme eläkeoikeutesi, myönnämme eläkkeen ja laskemme sen määrän työhistoriasi ansiotietojen perusteella. Päätöksen annettuaamme rekisteröimme tiedot Eläkerekisteriin.

Pääsääntöisesti kirjoittaja eli tässä tapauksessa instituutio kertoo toimistaan monikon ensimmäisessä persoonassa. Instituutio suhteuttaa omia tekemisiään jonkin toisen tekemisiin. Tämä toinen voi olla lukija, tulorekisteri tai vaikka työnantaja.

Sävy, jolla instituutio puhuu itsestään, vaihtelee yhtiökohtaisesti. Kaikki yhtiöt pyrkivät kuvaamaan itseään palveluhenkisinä, auttavina ja helposti lähestyttävinä kuten lauseissa *Me Elossa haluamme olla apunasi* ja *Eläkeneuvontamme auttaa*

mielellään, jos sinulla on kysyttävää eläköitymiseen tai eläkkeen hakemiseen liittyen! Osalla eläkeyhtiöistä on oma erillinen sivu, jossa ne kertovat tarkemmin omista tekemisistään.

Esimerkki 23 (Ilmarinen)

Eläkepäätöksen saa meiltä joka vuosi noin 30 000 suomalaista. Eläkepäätösten tekemisessä valtimme ovat nopeus ja laatu. Eläkepäätöksen saaneet pitävät saamaansa palvelua asiantuntevana ja palveluhenkisenä.

Teemme parhaamme, että sinäkin saat päätöksen nopeasti. Edistät asiaa, kun toimitat meille huolellisesti täytetyn eläkehakemuksen sekä sen mahdolliset liitteet. Usein tarvitsemme lisäksi tietoja työnantajaltasi, joskus sinua hoitaneelta lääkäriltä. Kun olemme saaneet kaikki päätöksentekoon tarvittavat tiedot, perehdymme niihin. Sen jälkeen saat eläkepäätöksen.

Yllä olevaan tekstiin päättyy Ilmarisen sivuilla, kun haluaa lukea tarkemmin vanhuuseläkkeen käsittelystä. Ensimmäisessä kappaleessa instituutio kuvaa osaamistaan. Possessiivisuffiksin kautta Ilmarinen kertoo valteistaan hyvin markkinasävyisillä termeillä. Ensimmäisen kappaleen tarkoituksena on siis kuvata sitä, että ainakin aikaisemmin eläkkeenhakijat ovat olleet tyytyväisiä Ilmarisen palveluun. Herää kuitenkin kysymys, miksi eläkkeenhakijalle suunnatussa ohjeistuksessa on tällainen kohta. Toki tällä haluttaneen korostaa sitä, että eläkkeenhakijakin voisi olla tyytyväinen saamaansa palveluun. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että tässä kohtaa lukijaksi on tarkoitettu myös työntekijän työnantaja tai potentiaalinen eläkevakuutuksen ottaja eli esimerkiksi aloittava yrittäjä. Eläkevakuutettu kun ei itse pysty vaihtamaan eläkeyhtiötään, vaan sen voi tehdä vain eläkevakuutuksen ottaja eli työntekijän työnantaja.

Toisessa kappaleessa puhutellaan lukijaa ja haetaan yhteisvastuullisuutta. Ilmarisen palvelu on ollut kaikin puolin tyydyttävää aikaisemminkin ja lukijakin voi olla tyytyväinen, kunhan osallistuu asian edistämiseen yhteisvastuussa muiden kanssa.

Tässäkin siis palataan kooperatiivisuuden rationaliteettiin eli haetaan yhteisvastuullisuutta. Kun lukija toimii tietyllä tavalla yhteisessä vastuussa kirjoittajan kanssa, voi hän hyötyä.

Kirjoittaja ei esitä pyyntöjä lukijalle missään tilanteessa monikon ensimmäisessä persoonassa. Tämä on siis toisin esimerkiksi Honkasen (2012) väitöskirjatutkimuksessa. Direktiivin käyttö *Pyydämme lähettämään* – rakenteen sijaan vähentää tekstin virallista sävyä ja lisää markkinointidiskurssiivisuuden tuntua.

4.2 Passiivi

Virkakieltä on kautta aikain syytetty runsaasti passiivin käytöstä ja on väitetty, että instituutio piiloutuu passiivin taakse. Vanhuuseläkeohjeistuksissa passiivin taakse piiloutuminen ei kuitenkaan ole kovin yleistä. Joitakin esimerkkejä kuitenkin löytyy.

Esimerkki 24 (Ilmarinen)

Jos työsi on jo päättynyt tai olet täyttänyt ikäluokkasi vakuuttamisen yläikärajan, vanhuuseläke **voidaan myöntää** enintään kolmelta kuukaudelta takautuvasti.

Se, että vanhuuseläke voidaan myöntää kolmelta kuukaudelta takautuvasti, tulee laista. Ilmarinen halunnee tässä kohtaa käyttää itsestään passiivia yksikön ensimmäisen sijaan, jotta se ei tulisi korostaneeksi liikaa sitä, että voisi myöntää vanhuuseläkkeen enintään kolmelta kuukaudelta takautuvasti.

Elo puhuu verkkosivuillaan itsestään monikon ensimmäisessä persoonassa, mutta vanhuuseläke-esitteellä Elo viittaa itseensä passiivissa

Esimerkki 25 (Elo)

ODOTA ELÄKEPÄÄTÖSTÄ RAUHASSA

Eläkkeessä otetaan huomioon ansiosi työsuhteen päättymiseen saakka. Työnantajasi tekee ilmoituksen ansioistasi ja vahvistaa työsuhteesi päättymispäivän tulorekisteriin.

Ensimmäinen eläkkeesi maksetaan noin viikon kuluttua siitä, kun päätös on annettu tai päätöksessä mainitun alkamiskuukauden alusta.

Elon vanhuuseläke-esitteessä (liite 2) ensimmäinen passiivi *otetaan huomioon* kuvataan laista tulevaa toimintaa. Ilmeisesti Otamme huomioon-muoto vaikuttaisi siltä, että yhtiö tekisi omapäisesti valintoja toimia jollakin tavalla.

Passiivia instituutio käyttää silloin, kun se puhuu asioista, joita se tekee lain perusteella. Instituutio ei halua korostaa rooliaan, vaan kuvaa vain niitä asioita, jotka tehdään lain niin velvoittaessa.

5 Tapaus Veritas: muuttuuko tekstilaji entisestään?

Veritas uusi verkkosivunsa syyskuussa 2020. Aikaisempien Veritaksen sivujen vanhuuseläkeohjeistus oli hyvin samanlaista kuin muillakin eläkeyhtiöillä. Perusohjeet oli numeroitu ja eri sivuilta löytyi tietoa eläkkeen hakemisesta, vanhuuseläkkeen karttumisesta samaan tapaan kuin muiden yhtiöiden sivuilta. Uusilla sivuilla numeroidusta ohjeistuksesta on kuitenkin luovuttu ja teksti on pidentynyt, siitä on tullut keskustelevampaa, ellei jopa jaarittelevampaa. Samaan aikaan tekstissä on virkakielelle tyypillisiä substantiivimuotoja. Imperatiivi on käytössä edelleen silloin, kun hakijalle annetaan tarkkoja ohjeita, mutta yleisissä hakemisohjeistuksissa on siirrytty kohti persoonallisempaa tyyliä. Liitteessä 3 on koko Veritaksen uusien verkkosivujen eläkkeenhakemisen yleisohje. Se ei sinä-muodon

käytössä eroa merkittävästi aikaisemmista teksteistä, sillä lukijan puhuttelu tapahtuu pääsääntöisesti yksikön toisessa persoonassa. Kiinnitän tässä kuitenkin huomiota muutamaan ohjeessa olevaan kohtaan.

Ensimmäisessä kappaleessa Veritas käyttää ohjeissa harvinaista kielteistä muotoa *Älä kuitenkaan ole huolissasi!* Tämä kuitenkin liitetään siihen, kun kuvataan mitä eläkkeelle siirtyminen vaatii, siis *vain hieman suunnittelua – ja hakemuksen täyttämisen*. Tämän jälkeen Veritas vielä kuvaa, miten Veritaksen eläkeneuvonta auttaa mielellään, jos lukijalla on *kysyttävää eläköitymiseen tai eläkkeen hakemiseen liittyen*. Termi *eläköityminen* on tässä nyt ensimmäistä kertaa käytössä missään eläkeyhtiöiden sivuilla.

Ensiksi Veritas kehottaa hakijaa suunnitteluun. Otsikko *Suunnittelu tekee hakemisesta helppoa* alustaa otsikon jälkeisiä ohjeita. Ohjeita seuraamalla lukija suunnittelee eläkkeelle hakemista ja näin hakemisesta tulee helppoa. Lukija näkyy siis tässäkin HYÖTYJÄNÄ, joka tietyllä tavalla toimivalla tekee koko hakemisprosessista helppoa.

Suunnittelun jälkeen lukija voi hakea eläkettä. *Täytä hakemus verkossa*-otsikko ohjaa hakijaa oikeaan suuntaan. Kappaleen alussa todetaan *Nopein tapa hakea eläkettä on täyttää sähköinen eläkehakemus verkkopalvelussamme. Tarvitset hakemiseen henkilökohtaiset verkkopankkitunnuksesi*. Hakijaa ei siis suoraan puhutella, että *nopeiten haet eläkettä verkossa*, vaan hänelle todetaan, että verkossa hakeminen on nopein tapa ja hänelle annetaan valinnanmahdollisuus siitä, hakeeko hän eläkettä nopeimmalla tavalla vai ei. Lukijan annetaan kuitenkin ymmärtää, että sähköisellä hakemuksella hakeminen on nopeinta ja niin tekemällä hyötyy.

Tämän jälkeen kerrotaan, että *hakemisen ajankohta vaihtelee riippuen siitä, mitä eläkettä olet hakemassa* ja annetaan eläkelajikohtaisesti ohjeet, milloin eläkettä tulee minkäkin eläkelajin kohdalla hakea. Instituutio siis alustaa myöhemmin tulevaa imperatiivimuotoa toteamalla instituution asiantuntemuksella, että ajankohta

vaihtelee. Tähän asiantuntemukseen nojautuen lukijan sitten pitää toimia ohjeiden mukaan.

Seuraavassa kappaleen väliotsikossa todetaan *Liitteitä tarvitaan vain harvoin*. Tässä herää kysymys, että kenen tarvitsemisesta tässä puhutaan. Hakemukseen tarvitaan siis kovin harvoin liitteitä, mutta onko se hakemus, joka liitteitä tarvitsee, vai instituutio? Instituution tarvitsemiseen viittaa viimeinen kappale, jossa instituutio toteaa monikon ensimmäisessä persoonassa *Huom! Emme tarvitse todistusta ansiotuloistasi, sillä työnantajasi rekisteröi tiedot tulorekisteriin, mistä saamme ne käyttöömme eläkekäsittelyä varten*.

Toimita liitteet sähköisesti – kappaleessa lukija näkyy taas HYÖTYJÄNÄ, jos hän vain toimii tietyllä tavalla eli asia hoituu nopeammin, mikäli mahdolliset liitteet toimitetaan sähköisessä muodossa.

Mitä sitten tapahtuu? – otsikon jälkeen näkökulma siirtyy lukijan näkökulmasta kirjoittajan näkökulmaan. Instituutio kertoo, mitä kaikkea se tulee tekemään hakemuksen käsittelemiseksi. Veritas kertoo tässä kohtaa hakemisprosessin yksityiskohtaisimmin kuin yksikään eläkeyhtiö. Instituutio haluaa kertoa hakijalle avoimesti, mitä tapahtuu, kun hakemus on saatu oikeaa reittiä ja oikein täytettynä yhtiön käsittelyyn. Samalla se korostaa omaa osuuttaan yhteisvastuullisuudessa. Kun lukija on toiminut toivotulla tavalla, toimii kirjoittaja myös sen mukaisesti kuin pitää.

Tarkista eläkepääätös! – kappaleesta eteenpäin näkökulma muuttuu taas. Tässä näkökulma on molempien, niin lukijan kuin kirjoittajankin. *Mikäli sinulla on kysyttävää eläkepääätöksestäsi, ole meihin rohkeasti yhteydessä niin tarkistetaan tilanne yhdessä!* – lause kiteyttää mielestäni erinomaisesti sen yhteisvastuullisuuden, johon kaikissa eläkeyhtiöiden ohjeissa pyritään. Pääsääntöisestihän lukijan HYÖTYJÄNÄ näyttäminen tapahtuu niin, että kirjoittaja kertoo miten lukijan

kannattaa menetellä, jotta lukijasta tulee HYÖTYJÄ ja instituutio taas kertoo siten, mitä se tekee, jotta eläkkeelle jääminen onnistuisi. Tässä lauseessa on molemmat asiat samassa. Veritas kutsuu lukijan yhteisvastuullisuuteen, joka rohkeasti yhteyttä ottamalla saa tarkistettua asian yhdessä asiantuntijan eli instituution kanssa.

Veritaksen verkkosivujen muuttuminen osoittaa, että verkossa oleva virkateksti voi muuttua kertaheitolla, kun yhtiö niin päättää. Veritas on pienin eläkevakuutusyhtiöistä ja herääkin kysymys, oliko sen tarkoituksena erottautua yhteisvastuullisuutta ja erityistä asiakaspalveluhaluaan kuvaavilla teksteillään. Joka tapauksessa myös lakisääteiseen eläkkeenhakemiseen liittyvillä verkkosivuilla voidaan kilpaila ja yrittää erottua muista eläkeyhtiöistä, niin tässäkin tapauksessa.

6 Lopuksi: Vanhuuseläkeohjetekstit virkatekstien jatkumossa

Vanhuuseläkeohjetekstit ovat linkki virkatekstien jatkumossa. Virkatekstit teksteistä, joissa kuntalaisille kerrotaan heitä koskevista asioista tiedotteissa (Kankaanpää 2006 ja sosiaalisessa mediassa (Suominen 2019) lakiin perustuviin vakuutusasiakirjoihin (Kuronen 2004) ovat moninaisia. Vielä edelleen törmää virkatesteihin, joiden sisällöstä on vaikea saada selvää, mutta sitten virkateksti voi olla niinkin yksinkertaista kuin tutkimani ohjeet.

Ohjeet, joiden rakenne on melko yksinkertainen ja joissa on pyritty vastaanottajakeskeisyyteen ovat monelta osin ymmärrettäviä. Virkateksteiksi tekstit kuitenkin tunnistaa siitä, että tekstit ovat instituution Kirjoittaja eli eläkeyhtiö liikkuu markkinadiskurssin puitteissa ja yrittää saada vakuutetun hakemaan eläkettä toivomallaan tavalla. Työeläkeyhtiölle muodostuu ristiriitainen rooli samaan tapaan kuin Fairclough (1993) asiaa on kuvannut. Eläkeyhtiön pitää selittää, millä perusteilla ja miten lukija pääsee eläkkeelle, mutta samaan aikaan yrittää saada lukija toimimaan haluamallaan tavalla. Lukijan taas on kannattavaa toimia tietyllä tavalla, kirjoittajan antamien direktiivien suuntaisesti. Itsestään kirjoittaessaan eläkeyhtiö kuvaa itseään asiantuntevana ja nopeana ja kaikin puolin asiakasystävällisenä. Työeläkevakuutuksen ottaa kuitenkin työnantaja ja työntekijä saa eläkepäätöksen siitä eläkeyhtiöstä, josta työnantaja on eläkevakuutuksen ottanut, eikä sillä, joka ohjeita lukee, ole usein vakuuttajan valitsemiseen mitään sanottavaa. ,

20 vuotta sitten. Heikkinen (2000: 322-236) kuvasi virkakielelle tyypillisiä piirteitä. Virkakieltä kuvasivat tuolloin muun muassa termit totuuksia annettuna otettava, uutta tietoa tuttua tarjoava ja intertekstuaalisia ja muita valintoja osoittamaton (Heikkinen 2000: 323). Nämä piirteet toistuvat myös tutkimissani teksteissä, sillä ohjeteksti tarjoaa kaiken omanaan, ei esimerkiksi laista tulevana eikä selitä kaikkia käyttämiään termejä tavalla, jonka esimerkiksi selkokieltä tarvitseva lukija voisi ymmärtää. Virkakieli ei Heikkisen mukaan (2000: 325). sisällä myös-

kään suorina kieltoja, aitoja kysymyksiä tai avoimia käskyjä. Näistä kahta ensimmäistä ei ole minunkaan aineistossani, lukuun ottamatta Veritaksen kehotusta siitä, että lukijan ei tarvitse olla turhaan huolissaan. Direktiivit, jotka on kirjoitettu imperatiivissa, eivät ole kuitenkaan tulkittavissa avoimiksi käskyiksi, osittain siksi, että ne on esitetty yhteisvastuullisuuden kautta, henkilön hyötyyn vetoamalla.

Tutkimani aineisto osoittaa, että markkinointidiskurssi on löytänyt vakaan paikkansa virkatekstin osana. Tästä voi olla hyötyä lukijan kannalta, sillä sinä-muodossa puhuttelu selkeyttää asiaa aivan toisella tavalla kuin se, että lukijalle toimitettaisiin vaikka vain lakipykälät sellaisenaan kuin ne laissa ovat. Sellaiseen tekstimuotoon, jota Kurosen (2004) tutkimat vakuutusehdot olivat ennen johdannon niihin lisäämistä, ei toivottavasti enää ole paluuta. On kuitenkin huomioitava, että ohjetekstit tunnistaa virkateksteiksi siitä, että ne yhdistävät lakitekstejä, markkinointidiskurssia ja yhtiön kannalta hyviä käytäntöjä. Vuorovaikutus näyttää tekstin tasolla melko tasavertaiselta ja lukijan ja kirjoittajan yhteistyöhön pohjautulta. Instituutio valta näkyy kuitenkin siinä, mitä ja miten se asiakkaitaan koskevista asioista kertoo.

AINEISTOLÄHTEET

www.elo.fi [viitattu 2.2.2020 ja 2.8.2020]

www.ilmarinen.fi [viitattu 2.8.2020]

www.varma.fi [viitattu 2.8.2020]

www.veritas.fi [viitattu 2.10.2020]

LÄHTEET

ETK:n tilastot: <https://www.etk.fi/tutkimus-tilastot-ennusteet/tilastot/elakkeensaajat/kaikki-elakkeensaajat/> [viitattu 7.2.2020]

FAIRCLOUGH, NORMAN 1994: Conversationalization of public discourse and the authority of the consumer. Teoksessa R. Keat, N.Whiteley & N.Abercrombie (eds) The Authority of the consumer. Routledge, London and New York, sivut 253-268

HAKULINEN, AULI JA KARLSSON, FRED 1995/1979: Nykysuomen lauseoppi. SKS, Helsinki

HALLINTOLAKI <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434> [viitattu 30.10.2020]

HALLIDAY M.A.K & HASAN, RUQUIA 1985: Language, context and text: Aspects of language in a social-semiotic prospective. Deakin University, Victoria, sivut 52-67

HEIKKINEN, VESA 2000: Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. Teoksessa Heikkinen, Vesa, Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla: Teksti työnä, virka kielenä. Gaudeamus, Helsinki, sivut 116 -208

Heikkinen, Vesa 2012: Teksti. Teoksessa Heikkinen, Vesa – Voutilainen, Eero – Lauerma, Petri – Tiililä, Ulla – Lounela, Mikko (toim.): Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja. Gaudeamus, Helsinki., sivut 59–66.

HEIKKINEN, VESA, HIIDENMAA, PIRJO & TIILILÄ ULLA 2000: Teksti työnä, virka kielenä. Gaudeamus, Helsinki

HEIKKINEN VESA 2000: Virallisen ideologiaa. Teoksessa Heikkinen Vesa, Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla; Teksti työnä, virka kielenä, sivut 297 - 326

HILKAMO, PAULIINA 29.6.2020. Tuotepäällikkö. Keskinäinen työeläkeyhtiö Varma. Sähköposti.

HONKANEN, SUVI 2012: Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, suomen kieli

KANKAANPÄÄ, SALLI 2006: Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli. Väitöskirja. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki

KOSKELA, MERJA 2005: Veroviranomaiset verkossa: lähettäjäkeskeisestä vastaanottajakeskeiseen viestintään? In Kuure, L, Kärkkäinen, E & Saarenkunnas, M (eds) Kieli ja sosiaalinen toiminta- Language and Social Action. AFinLA Yearbook. Publications de l'association finlandaise de linguistique appliquée 63, 261-272

KOSKELA, MERJA 2008: Valtionhallinnon tekstilajiketjujen intertekstuaalisuuden piirteitä. Vaasan yliopiston käännösteorian, ammattikielten ja monikielisyyden tutkijaryhmän julkaisut nro 35. http://www.vakki.net/publications/2008/VAKKI2008_Koskela.pdf

KOTUS = Kotimaisten kielten keskus. Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Saatavilla: https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieli/ohjeita/ohjeiden_tekijoille. [viitattu 5.10.2020]

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306> [viitattu 8.10.2020]

KURONEN, MARJA-LIISA 2004: Vakuutusehtotekstin uudistamisprosessi. Matkalla alamaisestä asiakkaiksi. Acta Universitatis oeconomice Helsingiensis A-231. Helsingin kauppakorkeakoulu, Helsinki.

LAURANTO, YRJÖ 2015: Direktiivisyyden rajoja, Suomen kielen vaihtokauppa-syntaksia. Väitöskirja. Helsingin yliopisto

LUUKKA, MINNA-RIITTA 1992: Akateemista metadiskurssia. Tieteellisten tekstien tekstuaalisia, interpersonaaalisia ja kontekstuaalisia piirteitä. Korkeakoulujen kielikeskuksen julkaisuja n:o 46. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

LEHTINEN, REETTA-KAISA 2004: Työeläkepäättös tekstien ja ihmisten kohtaamispaikkana. Kirjoittamisen tutkimuksen ja tekstianalyysin praktikumtyö. Suomen kieli. Helsingin yliopisto

PENTIKÄINEN, ANNE & MÄNTYNEN, ANNE 2019: Uusi kurssi kohtia diskurssia. Vastapaino, Tampere

ROSTÉN-JOKINEN, LAURA 2019: ”TERKUIN KELA-KERTTU”

Kelan vuorovaikutus lapsiperheiden neuvontaan keskittyvällä keskustelupalstalla. Pro gradu-tutkielma. Suomen kieli. Helsingin yliopisto.

ROTSCHILD EWALD, HELEN & VANN, ROBERTA 2003. “You’re a Guaranteed Winner”: Composing “You” in a Consumer Culture. *The Journal of Business Communication* 40:2. 98–117.

SARANGI, SRIKANT & ROBERTS, CELIA 1999: The dynamics of interactional and institutional orders. Teoksessa *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Mouton de Gruyter. New York, sivut 1-57

SOLIN, ANNA Genre ja intertekstuaalisuus. Teoksessa *Genre-tekstilaji*, sivut 72 – 95. Toimittaneet Anne Mäntynen, Susanna Shore ja Anna Solin. Suomalaisen Kirjallisuuden seura. Tietolipas 213. Hakapaino Oy, Helsinki

SHORE, SUSANNA 2012: Kieli, kielenkäyttö ja kielenkäytön lajit systeemifunktionaalisessa teoriassa. Teoksessa *Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Toimittaneet Vesa Heikkinen, Eero Vuottilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä ja Mikko Lounela. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Gaudeamus, Helsinki, sivut 131-157.

SHORE, SUSANNA 2012: Systeemis-funktionaalinen teoria tekstien tutkimisessa. Teoksessa Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja. Toimittaneet Vesa Heikkinen, Eero Vuottilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä ja Mikko Lounela. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Gaudeamus, Helsinki, sivut 158-185

SHORE, SUSANNA JA MÄNTYNEN, ANNE: Johdanto. Teoksessa Genre – tekstilaji Toimittaneet Anne Mäntynen, Susanna Shore ja Anna Solin. Suomalaisen Kirjallisuuden seura. Tietolipas 213. Hakapaino Oy, Helsinki , sivut 9-41).

SVINHUFVUD, KIMMO: Yrityksen kotisivu tekstinä ja tekstilajina. 2005
<https://www.kielikello.fi/-/kotisivu-tekstina-ja-tekstilajina> [viitattu 17.10.2020]

SELKOKESKUS: Selkokielen tarve. Julkaistu 12.12.2019. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf> [viitattu 9.2.2020]

SUOMI.FI: <https://www.suomi.fi/palvelut/tyoelakeote-elaketurvakeskus/e31a3af2-34b7-45e0-9d96-5d928ab2e99c> [viitattu 7.2.2020]

SUOMINEN RIITTA 2019: Virkatekstin käytettävyys. Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi. Väitöskirja. Tampereen yliopisto

TIILILÄ, Ulla 2015: Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? Kielikello 3/2015, sivut 7- 9

Työntekijän eläkelaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060395> [viitattu 11.8.2020]

Valtiovarainministeriö <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> [viitattu 5.11.2020]

VIRKKUNEN, ELLI-NOORA 2015: Vuorovaikutus ja näkökulma kuntien maa-
hanmuuttajille suunnatuissa verkkotekstissä [Verkkodokumentti. Viitattu
7.2.2020] Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, Suomen kielen, suomalais-
ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Luettavissa:
<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/161185>

VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja
Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: Iso suomen kielioppi. Helsinki: Suomalaisen
Kirjallisuuden Seura. Verkko-versio, viitattu 1.11.2020. Saatavissa:
<http://scripta.kotus.fi/visk/etusivu.php> URN:ISBN:978-952-5446-35-7

VUOLA, TUULA 2018: Lukijan jäljillä kansallispuistojen verkkosivuilla [Verk-
kodokumentti. Viitattu 4.10.2020] Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto,
Viestintätieteiden tiedekunta, Monikielisen viestinnän ja käännöstieteen maiste-
riopinnot. Luettavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/250156129.pdf>

LIITE 1 (Veritas)

Hae eläkettä

Eläkettä haetaan yleensä vain kerran elämässä. Älä kuitenkaan ole turhaan huolissasi; eläkkeelle jääminen vaatii vain hieman suunnittelua – ja hakemuksen täyttämisen.

Eläkeneuvontamme auttaa mielellään, jos sinulla on kysyttävää eläköitymiseen tai eläkkeen hakemiseen liittyen!

Hyvä suunnittelu tekee hakemisesta helppoa!

Tutustu eläkelajeihin ja niiden edellytyksiin, ja mieti sopiva ajankohta eläkkeelle jäämiselle.

Tarkista vanhuuseläkeikäsi sekä arvio eläkkeen määrästä työntekijän eläkelaskurin tai yrittäjän eläkelaskurin avulla.

Sovi työnantajasi kanssa käytännön järjestelyistä työpaikallasi, jotta siirtymästä tulee mahdollisimman sujuva. Sovi ainakin lomakertymien pitämisestä ja tarkista, tuleeko sinun tehdä kirjallinen irtisanomisilmoitus eläkkeelle jäädessäsi.

Täytä hakemus verkossa

Nopein tapa hakea eläkettä on täyttää sähköinen eläkehakemus verkkopalvelusamme. Tarvitset hakemiseen henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset.

Samalla hakemuksella voit hakea sekä yksityisellä että julkisella sektorilla ansaitun työeläkkeen, kansaneläkkeen ja ulkomaisen eläkkeen.

Voit halutessasi myös täyttää paperisen hakemuslomakkeen ja lähettää sen meille postitse. Tarkemmat ohjeet löydät Lomakkeet ja esitteet – sivulta.

Hakemisen ajankohta vaihtelee riippuen siitä, mitä eläkettä olet hakemassa.

Vanhuuseläke, osittainen varhennettu vanhuuseläke ja työuraeläke:

– jätä hakemus noin kuukautta ennen eläkkeen alkamista.

Työkyvyttömyyseläke:

– jätä hakemus viimeistään 3-4 kuukautta ennen kuin sairauspäivärahasi maksaminen loppuu.

Perhe-eläke:

– jätä hakemus kuuden kuukauden sisällä kuolinpäivästä.

Kansaneläke täydentää pientä työeläkettä

Jos työeläkkeesi jää pieneksi, eli

– alle 1368,21 euroa (yksin asuva / vuonna 2020)

– alle 1226,13 euroa (avio- tai avoliitossa oleva / vuonna 2020)

voit hakea samalla eläkehakemuksella kansaneläkettä täydentämään eläketurvaasi. Kansaneläkkeen myöntää Kela ja lisätietoja kansaneläkkeestä löydät Kelan verkkosivuilta.

Takuueläke turvaa vähimmäiseläkkeen

Jos kaikki bruttoeläkkeesi jäävät alle vähimmäiseläkkeen rajan

(827,78 €/kk /vuonna 2020), voit selvittää oikeuttasi takuueläkkeeseen.

Takuueläkkeen myöntää Kela ja sinun on selvitettävä oikeutesi kaikkiin muihin eläkkeisiin Suomesta ja ulkomailta ennen kuin takuueläke voidaan myöntää. Lisätietoja takuueläkkeestä löydät Kelan verkkosivuilta.

Liitteitä tarvitaan vain harvoin

Eläkkeen hakemiseen riittää pääsääntöisesti hakemuksen täyttäminen. Liitteitä tarvitaan vain, kun kyseessä on:

Työkyvyttömyyseläke, jolloin liitteeksi tarvitaan b-lääkärinlausunto

Vanhuuseläke 62 vuotta täyttäneelle työttömyyspäivärahan lisäpäiviä saaneelle, jolloin liitteeksi tarvitaan todistus työttömyysturvan lisäpäivien maksamisesta. Saat todistuksen työttömyysturvan maksajalta.

Ulkomailla asuneen tai työskennelleen henkilön eläkehakemus, jolloin liitteeksi tarvitaan asuminen ja työskentely ulkomailla-liite, eli ns. U-liite. Tarvitsemme U-liitteen vaikka et hakisikaan eläkettä ulkomailta. Voit täyttää U-liitteen verkkopalvelussamme.

Huom! Emme tarvitse todistusta ansiotuloistasi, sillä työnantajasi rekisteröi tiedot tulorekisteriin, mistä saamme ne käyttöömme eläkekäsittelyä varten.

Toimita liitteet sähköisesti

Voit nopeuttaa hakemuksesi käsittelyä lähettämällä liitteet meille sähköisesti, skannattuina asiakirjoina tai valokuvina.

Lähetä liitteet Veritakseen käyttämällä suojattua viestipalveluamme. Osoita viesti osoitteeseen elakehakemukset@veritas.fi.

Katso täältä tarkemmat ohjeet sähköisten liitteiden lähettämiseen.

Mitä sitten tapahtuu?

Käsitlemme hakemuksesi

Kun olemme saaneet hakemuksesi Veritaksen eläkekäsittelyyn, tutkimme eläkeoikeutesi, myönnämme eläkkeen ja laskemme sen määrän työhistoriasi ansiotietojen perusteella. Päätöksen annettuaamme rekisteröimme tiedot Eläkerekisteriin.

Vanhuuseläkehakemuksen käsittely kestää keskimäärin 19 päivää ja työkyvyttömyyseläkehakemuksen 23 päivää.

Tämän jälkeen eläkkeen maksaminen voi alkaa. Maksupäivä on kunkin kuukauden ensimmäinen arkipäivä, joskin ensimmäinen maksuerä voi poiketa tästä.

Tarkista eläkepäättös!

Mikäli sinulla on kysyttävää eläkepäättöksestäsi, ole meihin rohkeasti yhteydessä niin tarkistetaan tilanne yhdessä! Jos kaikesta huolimatta olet tyytymätön saamaasi eläkepäättökseen, voit hakea siihen muutosta työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnalta. On tärkeää, että ilmoitat valituksessasi, millaista muutosta päätökseen vaadit, sekä perustelut vaatimuksellesi. Löydät tarkemmat ohjeet ja tiedon valitusajasta muutoksenhakuohjeesta, joka postitetaan sinulle päätöksen mukana.

Jos olet saanut päätöksen Veritaksesta, toimita valituksesi meille. Jos haluat toimittaa myöhemmin lisäselvityksiä terveydentilastasi, voit lähettää myös ne meille valituksen käsittelyn aikana. Saat kirjallisesti tieton siitä, vaikuttaako lisätieto päätökseen.

Jos et ole tyytyväinen muutoksenhakulautakunnan päätökseen, voit valittaa siitä edelleen vakuutusoikeuteen.

On aika tilata uusi verokortti

Saat päätöksen paperipostina kotiosoitteeseesi. Päätöksestä käy ilmi kuukausieläkkeesi ennen veroja. Päätöksen saatuasi on aika tilata uusi verokortti eläkettä varten.

Voit tilata eläkeverokortin verotoimistosta, verkkopalvelusta tai puhelimitse. Ota esille eläkepäätöksesi sekä tiedot kuluvan vuoden muista tuloista ja veroprosenteista. Voit pyytää verottajaa lähettämään eläkeverokorttisi suoraan meille. Tulevina vuosina saamme veroprosenttisi automaattisesti.

Saat työeläkekortin

Työeläkekortti tilataan eläkekäsittelyn yhteydessä, ja saat sen postitse kotiosoitteeseesi erillisenä lähetyksenä.

Työeläkekortilla todistat tarvittaessa, että olet vanhuus- tai työkyvyttömyyseläkkeellä. Tästä voi olla hyötyä esimerkiksi asioidessasi liikkeissä, jota tarjoavat eläkeläisalennusta tuotteistaan tai palveluistaan.

Huomioithan, että osittainen vanhuuseläke tai perhe-eläke eivät oikeuta työeläkekorttiin.

Mietityttääkö eläkkeen hakeminen?

Käymme mielellämme tilannetta läpi kanssasi!

Eläkeneuvojamme palvelevat numerossa 010 195 623 sekä sähköpostitse elakeneuvonta@veritas.fi.

Palveluaikamme on arkisin klo 8-16.

Käytähän sähköpostin lähettämiseen suojattua viestipalveluamme.

MILLOIN VANHUUSELÄKKEELLE?



Vanhuuseläkkeelle voit siirtyä, kun olet täyttänyt alimman vanhuuseläkeikäsi – tai sen jälkeen. Syntymävuotesi ratkaisee, milloin voit ryhtyä eläkeläiseksi. Mitä vanhempana siirryt eläkkeelle, sitä suuremman eläkkeen saat.

SYNTYMÄVUOSI RATKAISEE ELÄKEIÄN

Jos olet syntynyt vuonna 1956 voit siirtyä eläkkeelle aikaisintaan 63 vuoden ja 6 kuukauden iässä edellyttäen että nykyinen työsuhteesi on päättynyt. Eläkeikäsi vaihtelee syntymävuotesi mukaan.

Jos olet ollut pitkään työttömänä ja syntynyt ennen vuotta 1958 saatat pystyä siirtymään eläkkeelle jo 62-vuotiaana.

TAVOITTEEKSI TAVOITE-ELÄKEIKÄ

Oheisesta taulukosta näet alimman ja ylimmän eläkeikäsi. Näet siitä myös arvion tavoite-eläkeiästäsi. Elinaikakerroinvähennystä ei voi välttää, vaan se pienentää eläkettäsi. Tavoite-eläkeiässä lykkäyskorotus on kuitenkin ehtinyt kasvattaa eläkettäsi yhtä paljon kuin elinaikakerroin on sitä pienentänyt. Jos jäät eläkkeelle tavoite-eläkeiän jälkeen, eläkkeesi kasvaa siitä vielä lisää. Tavoite-eläkeikää koskeva arvio tarkentuu joka vuosi sitä mukaa kuin uudet elinajanodotteita koskevat tilastot valmistuvat.

Eläkkeelle voit jäädä viimeistään ylimmässä vanhuuseläkeiässä, ellet työnantajan kanssa muuta erikseen sovi.

| SYNTYMÄVUOSI | ALIN VANHUUSELÄKEIKÄ | ARVIOITU TAVOITE-ELÄKEIKÄ | YLIN VANHUUSELÄKEIKÄ |
|----------------------|--|---------------------------|----------------------|
| 1953 tai sitä ennen | 63 v. | Ei tavoite-eläkeikää | 68 v. |
| 1954 | 63 v. | 63 v. 9 kk | 68 v. |
| 1955 | 63 v. 3 kk | 64 v. 1 kk | 68 v. |
| 1956 | 63 v. 6 kk | 64 v. 5 kk | 68 v. |
| 1957 | 63 v. 9 kk | 64 v. 9 kk | 68 v. |
| 1958 | 64 v. | 65 v. 1 kk | 69 v. |
| 1959 | 64 v. 3 kk | 65 v. 5 kk | 69 v. |
| 1960 | 64 v. 6 kk | 65 v. 9 kk | 69 v. |
| 1961 | 64 v. 9 kk | 66 v. 2 kk | 69 v. |
| 1962 | 65 v. | 66 v. 6 kk | 70 v. |
| 1963 | 65 v. | 66 v. 8 kk | 70 v. |
| 1964 | 65 v. | 66 v. 9 kk | 70 v. |
| 1965 tai sen jälkeen | Ikäluokkasi elinajanodote ja työurien pituus ratkaisevat – tuoreimman arvion näet kirjautumalla eläkelaskuriimme | | |

VAIHTOEHTONA OSITTAINEN VANHUUSELÄKE

Osittaiselle varhennetulle vanhuuseläkkeelle voit siirtyä jo 61-vuotiaana, jos olet syntynyt vuonna

LIITE 2 (Ilmarinen)



VANHUUSELÄKE
TYÖNTEKIJÄ JA YRITTÄJÄ

JOUSTAVASTI VANHUUSELÄKKEELLE

Vanhuuseläkkeelle voi jäädä aikaisintaan alimman eläkeiän täyttämistä seuraavan kuukauden alusta. Halutessasi voit jatkaa työssäsi pidempään ja kartuttaa itsellesi suurempaa vanhuuseläkettä aina ylimpään eläkeikään saakka.

Voit katsoa arvion tuleva eläkkeesi määrästä kirjautumalla verkkopankkitunnuksilla osoitteessa www.elo.fi/elakepalvelu. Palvelussa voit myös hakea vanhuuseläkettä.

MILLOIN VANHUUSELÄKKEELLE?

Vanhuuseläkeikäsi määräytyy syntymävuotesi perusteella. Eläkeikäsi vahvistetaan viimeistään täyttäessäsi 62 vuotta.

Vanhuuseläkkeen eläkeiät eri ikäluokille

| SYNTYMÄ- VUOSI | ALIN VANHUUS- ELÄKEIKÄ | TAVOITE- ELÄKEIKÄ | VAKUUTTAMIS- VELVOLLISUUDEN YLAIKARAJA |
|-------------------|------------------------------|----------------------|--|
| 1954 | 63 v | 63 v 9 kk | 68 v |
| 1955 | 63 v 3 kk | 64 v 1 kk | 68 v |
| 1956 | 63 v 6 kk | 64 v 5 kk | 68 v |
| 1957 | 63 v 9 kk | 64 v 9 kk | 68 v |
| 1958 | 64 v | 65 v 1 kk* | 69 v |
| 1959 | 64 v 3 kk | 65 v 5 kk* | 69 v |
| 1960 | 64 v 6 kk | 65 v 10 kk* | 69 v |
| 1961 | 64 v 9 kk | 66 v 3 kk* | 69 v |
| 1962 | 65 v | 66 v 7 kk* | 70 v |
| 1963 | 65 v | 66 v 9 kk* | 70 v |
| 1964 | 65 v | 66 v 10 kk* | 70 v |
| 1965 | 65 v 2 kk* | 67 v* | 70 v* |
| 1966 | 65 v 3 kk* | 67 v 2 kk* | 70 v* |
| 1967 | 65 v 4 kk* | 67 v 4 kk* | 70 v* |
| 1968 | 65 v 6 kk* | 67 v 6 kk* | 70 v* |
| 1969 | 65 v 7 kk* | 67 v 8 kk* | 70 v* |
| 1970 | 65 v 8 kk* | 67 v 9 kk* | 70 v* |

*Arvio

Jos olet syntynyt vuonna 1956, voit jäädä vanhuuseläkkeelle aikaisintaan täytettyäsi 63 vuotta 6 kuukautta.

Esimerkki:

Olet syntynyt 7.5.1956 ja täytät 63 vuotta toukokuussa 2019. Vanhuuseläkkeesi voi alkaa aikaisintaan 1.12.2019.

- **Alin vanhuuseläkeikä** = Ajankohta, jolloin voit aikaisintaan jäädä eläkkeelle.
- **Tavoite-eläkeikä** = Ikä, jossa eläkkeesi on samansuuruinen kuin vanhuuseläkkeesi olisi ilman elinaikakertoimen tekemää vähennystä alimmassa vanhuuseläkeiässäsi.
- **Ylin vanhuuseläkeikä** = Ikä, johon saakka työskentely vakuutetaan ja siitä karttuu eläkettä.



www.elo.fi/elakepalvelu

Palveluun kirjaututaan pankkitunnuksilla.

Hoida eläkeasiasi verkossa

Palvelussa voit esimerkiksi

- katsoa arvion tulevan vanhuuseläkkeesi määrästä
- hakea vanhuuseläkettä
- lähettää viestejä eläkeasiiasi liittyen
- eläkkeellä ollessasi tulostaa eläketodistuksen, ilmoittaa muuttuneet yhteystietosi ja korottaa eläkkeesi veroprosenttia.

**NOPEAA,
KÄTEVÄÄ &
HELPPOA!**

VANHUUSELÄKE
TYÖNTEKIJÄ JA YRITTÄJÄ



TYÖSKENTELYSTÄ YLI ALIMMAN ELÄKEIÄN PALKITAAN

Halutessasi voit jatkaa työssäsi yli alimman eläkeiän ja kartuttaa itsellesi suuremman vanhuuseläkkeen. Tällöin saat karttuneeseen eläkkeeseen lykkäyskorotuksen, joka nostaa pysyvästi karttunutta eläkettäsi 0,4 %:lla jokaiselta kuukaudelta, jolla eläkkeen alkaminen lykkääntyy alimmas- ta vanhuuseläkeiästä.

Esimerkki: Jos myöhennät vanhuuseläkkeen alkamista vuo- della, saat 4,8 % korotuksen kertyneeseen eläkkeeseesi.

Lisäksi työskentelystä karttuu eläkettä 1,5 % vuosiansio- sta ja YEL-työtulosta.

Lykkäyskorotuksen saaminen ei edellytä, että työskentelysi jatkuisi. Lykkäyskorotusta ei kuitenkaan saa samalta ajalta, jolta on maksettu työttömyysetuutta.

VANHUUSELÄKETTÄ ON HAETTAVA

Vanhuuseläkettä haetaan sähköisesti eläkepalvelussamme osoitteessa www.elo.fi/elakepalvelu. Kirjautu sisään palveluun omilla pankkitunnuksillasi ja palvelu ohjaa sinua eteenpäin. Näin täytät kerralla kaikki tiedot oikein ja hakemuksesi siirtyy suoraan käsittelyyn.

Voit hakea eläkettä myös lomakkeella, jonka voit tulostaa verkkosivuiltamme www.elo.fi/hakemus.

Eläkehakemus kannattaa tehdä noin kaksi viikkoa ennen eläkkeelle siirtymistä. Eläkehakemuksen lähettäminen aikaisemmin ei nopeuta hakemuksen käsittelyä. Muista merkitä hakemukseen eläkkeen haluttu alkamisajankohta.

TYÖSUHTEEN TULEE PÄÄTTyä

Vanhuuseläkkeen alkaminen edellyttää aina työsuhteen päättymistä. Eläke voi alkaa vasta työsuhteen päättymistä seuraavan kuukauden alusta.

Yrittäjä voi eläkeiän täyttyään hakea vanhuuseläkkeen, vaikka yrittäjätoiminta jatkuisi. Tällöin yrittäjän eläke alkaa sen hakemista seuraavan kuukauden alusta. YEL-vakuutus päätetään automaattisesti eläkehakemuksen käsittelyn yhteydessä.

Jos työsuhde- tai yrittäjätoiminta on päättynyt jo aiemmin, voidaan vanhuuseläke myöntää takautuvasti kolmelta sen hakemista edeltävältä kuukaudelta.

ODOTA ELÄKEPÄÄTÖSTÄ RAUHASSA

Eläkkeessä otetaan huomioon ansiosi työsuhteen päättymiseen saakka. Työnantajasi tekee ilmoituksen ansioistasi ja vahvistaa työsuhteesi päättymispäivän tulorekisteriin.

Ensimmäinen eläkkeesi maksetaan noin viikon kuluttua siitä, kun päätös on annettu tai päätöksessä mainitun alkamiskauden alusta. Jatkossa eläkkeen maksupäivä on kuukauden ensimmäinen pankkipäivä.

Muistathan pyytää verottajalta eläkettäsi varten verokortin.

ELÄKKEEN MÄÄRÄ

Työntekijän eläke kertyy vuosiansioiden ja yrittäjän eläke YEL-työtulon perusteella.

Työeläkettä karttuu 1.1.2017 alkaen:

- Työntekijöille ansioista 17-vuotiaasta alkaen.
- Yrittäjille YEL-työtulosta 18-vuotiaasta alkaen.
- Iästä riippumatta 1,5 % (vuosina 2017–2025 siirtymäajan karttuma 1,7 % 53–62-vuotiaalle). mahdollinen 0,4 % korotus eläkkeeseen alimman eläkeiän jälkeen.
- Työntekijän työeläkevakuutusmaksu ei enää vähennä eläkkeen perusteena olevaa ansiota.

Mitä pidempään jatkat työssä, sitä suuremmaksi eläkkeesi kasvaa.

KANSANELÄKE

Työeläkkeen lisäksi voit saada kansaneläkettä, jos työeläkkeen määrä ei perhesuhteistasi riippuen ylitä 1 157,71 – 1 299,88 euroa kuukaudessa. Voit hakea kansaneläkettä samalla hakemuksella kuin työeläkettä. Kansaneläkepää- töksen antaa Kela, josta saat myös lisätietoja kansaneläk- keestä sekä työeläkkeen vaikutuksesta kansaneläkkeeseen ja muihin Kelan etuuksiin.

ELÄKE ULKOMAILLA TYÖSKENTELYSTÄ

Jos asut Suomessa, voit hakea EU-, ETA- ja sosiaaliturva- sopimusmaiden eläkettä samalla hakemuksella kuin Suo- men työeläkettä. Hakemukseen tulee liittää mukaan täytet- ty U-liite. Jos olet työskennellyt jossain muussa maassa, sinun tulee hakea eläkettä itse kyseisestä maasta. Mah- dollinen ulkomailta saatava eläke saattaa pienentää Suo- men eläkettä. >



ANSIOTYÖ ELÄKKEEN RINNALLA

Huomioithan, että voimassaolevan työsuhteesi tulee päättyä vanhuuseläkkeen saamista varten. Vanhuuseläkkeen rinnalla voit kuitenkin tehdä ansiotyötä rajoituksetta.

Yrittäjätoimintaa voit harjoittaa vanhuuseläkkeen ja varhennetun vanhuuseläkkeen rinnalla rajoituksetta ilman YEL-vakuutusmaksuja. Yrittäjätoiminnasta ei tällöin kartu lisää eläkettä. Voit kuitenkin halutessasi ottaa vapaaehtoisen YEL-vakuutuksen, jolloin työskentelystä karttuu lisää eläkettä.

Eläkkeen rinnalla tehdystä työstä karttuu lisää eläkettä 1,5 prosenttia vuodessa. Lykkäyskorotusta ei kuitenkaan enää kartu, jos nostat vanhuuseläkkeen ja työskentelet eläkkeen rinnalla.

Eläkkeen rinnalla karttunutta eläkettä on muistettava hakea erikseen. Voit saada eläkkeen maksuun ylimmässä eläkeiässäsi.

MUISTILISTA

Kun vanhuuseläkkeeseen on noin 3–4 kuukautta:

- Katso vanhuuseläkearvio osoitteessa www.elo.fi/elakepalvelu.
- Ilmoita työnantajallesi eläkkeelle jäämisen ja työsuhteen päättymisen ajankohta. Vanhuuseläke voi alkaa vasta työsuhteen päättymistä seuraavan kuukauden alusta.



Kun vanhuuseläkkeeseen on noin kaksi viikkoa:

- Hae vanhuuseläkettä verkkopalvelustamme www.elo.fi/elakepalvelu. Yksi hakemus riittää, vaikka hakisit työeläkettä sekä yksityisestä että julkisesta palveluksesta ja lisäksi kansaneläkettä.
- Odota eläkepääöstä rauhassa. Ensimmäinen eläkkeesi maksetaan noin viikon kuluttua siitä, kun päätös on annettu tai päätöksessä mainitun alkamiskuun alusta. Jatkossa eläkkeen maksupäivä on kuukauden ensimmäinen pankkipäivä.
- Päätöksen saatuaasi pyydä verotoimistosta verokortti eläkettä varten.

KYSY LISÄÄ

Eläkeneuvonta
puh. 020 694 726
ma–pe klo 8–16.30

www.elo.fi/elakepalvelu
elakeneuvonta@elo.fi

www.elo.fi

Asiakirjojen lähetysosoite (Elo maksaa postimaksun): Työeläkeyhtiö Elo, Eläkepalvelut, Tunnus 5010419, 00003 VASTAUSLÄHETYS



VANHUSELÄKE
TYÖNTEKIJÄ JA YRITTÄJÄ

Vanhuuseläke 2020

[Varma.fi > Henkilöasiakas](#)

Voit siirtyä vanhuuseläkkeelle joustavasti oman valintasi mukaan aikaisintaan alimman eläkeikäsi täyttämisen jälkeen. Jos haluat ja sinulla on mahdollisuus kerryttää itsellesi suurempaa eläkettä, jää eläkkeelle ylimmän eläkeikäsi täyttämisen jälkeen. Ota eläkeasiat puheeksi työpaikalla, esimerkiksi kehityskeskustelussa. Saadaksesi vanhuuseläkkeen työsuhteesi pitää päättyä ja sinun on haettava eläkettä. Yrittäjä saa vanhuuseläkkeen, vaikka jatkaisikin yritystoimintaa.

Eläkkeesi määrään vaikuttavat

- työansiosi tai yrittäjän YEL-työtulosi
- tietyt palkattomat ajat ja
- elinaikakerroin.

Työssä jatkaminen yli alimman eläkeikäsi kohti tavoite-eläkeikää kasvattaa eläkettäsi, ja eläke voi kertyä ylimpään eläkeikäsi saakka. Jos jätät eläkkeelle alimman vanhuuseläkeikäsi jälkeen, korotamme eläkettäsi 0,4 % jokaiselta lykättyltä kuukaudelta. Korotusta ei saa työttömyysetuuden ajalta.

Eläkeiät muuttuvat asteittain 1955 tai sen jälkeen syntyneillä

| Syntymä-vuosi | Alin eläkeikä | Tavoite-eläkeikä | Ylin eläkeikä |
|---------------|--------------------------|--|---------------|
| 1954 | 63 vuotta | 63 vuotta 9 kuukautta | 68 vuotta |
| 1955 | 63 vuotta 3 kuukautta | 64 vuotta 1 kuukausi | 68 vuotta |
| 1956 | 63 vuotta 6 kuukautta | 64 vuotta 5 kuukautta | 68 vuotta |
| 1957 | 63 vuotta 9 kuukautta | 64 vuotta 9 kuukautta | 68 vuotta |
| 1958 | 64 vuotta | 65 vuotta 1 kuukausi | 69 vuotta |
| 1959 | 64 vuotta 3 kuukautta | 65 vuotta 5 kuukautta (ei vahvistettu) | 69 vuotta |

Alin eläkeikä on ikä, jolloin voit aikaisintaan jäädä eläkkeelle. Tavoite-eläkeikä on laskennallinen ikä, josta alkaen eläke on täysimääräinen. Tässä iässä lykkäyskorotus on korvannut elinaikakerroimen eläkettä leikkaavan vaikutuksen. Eläkettä kertyy ylimpään eläkeikään asti.

Voit tarkistaa oman tavoite-eläkeikäsi sekä alimman ja ylimmän eläkeikäsi samalla, kun arvioit eläkkeesi määrää osoitteessa [varma.fi > Henkilöasiakas > Eläkkeen määrä > kohdasta Arvioi eläkkeesi suuruusluokkaa](#).

Jos olet ennen vuotta 1958 syntynyt pitkäaikaistyötön ja saat työttömyyspäivärahan lisäpäiväoikeuden, voit hakea vanhuuseläkettä jo 62-vuotiaana. Lisätietoja saat Työttömän eläketurva -esitteestä tai osoitteesta [varma.fi > Henkilöasiakas > Eläkkeen hakeminen > kohdasta Näin haet työttömän vanhuuseläkettä](#).

Kansaneläke täydentää eläketurvaa

Kansaneläke voi täydentää eläketurvaasi, jos työeläkkeesi on noin 1 360 €/kk tai pienempi. Edellä mainittu rajamäärä voi olla suurempikin, jos olet ansainnut työeläkettä yli 63-vuotiaana ennen vuotta 2017. Jos haet alle 65-vuotiaana kansaneläkettä, sitä pienennetään pysyvästi 0,4 % kutakin varhennuskuukautta kohti.

Kun tiedät arvioidun työeläkkeesi määrän, tarkista Kelasta, saaisitko lisäksi kansaneläkettä.

Näin haet vanhuuseläkettä

1. Tarkista tiedot ja päätä, milloin haluat siirtyä eläkkeelle.

Katso työeläkeotteeltasi arvio vanhuuseläkkeesi määrästä ja tarkista, että tiedot ovat oikein. Työeläkeotteen löydät Varman asiointipalvelusta. Tee päätös eläkkeelle siirtymisestä.

2. Sovi työn päättymisestä hyvissä ajoin

Kun tiedät, milloin haluat siirtyä eläkkeelle, sovi työnantajasi kanssa työsuhteen päättymisestä. Vanhuuseläke voi alkaa aikaisintaan työsuhteen päättymistä seuraavan kuukauden alusta.

Yrittäjä saa vanhuuseläkkeen, vaikka jatkaisikin yritystoimintaa. Yrittäjän eläke alkaa aikaisintaan hakemista seuraavan kuukauden alusta.

Jos työsi on jo päättynyt tai olet täyttänyt ikäluokkasi vakuuttamisen yläikärajan, vanhuuseläke voidaan myöntää enintään kolmelta kuukaudelta takautuvasti. Työttömyyspäivärahan lisäpäivillä olevan vanhuuseläke voi kuitenkin alkaa aikaisintaan hakemista seuraavan kuukauden alusta.

VARMA

3. Varaa hakemusta varten valmiiksi

- IBAN-tilinumero
- tiedot muista korvauksista tai eläkkeistä
- tiedot muista etuuksista tai päivärahoista kuluvalta ja edeltävältä vuodelta.

4. Hae eläkettä 2 viikkoa ennen eläkkeen alkamista

Saat vanhuuseläkehakemuksen nopeimmin käsittelyyn lähettämällä sen Varman asiointipalvelun kautta. Tarvittaessa saat hakemuksen [Työeläke.fi](https://www.varma.fi):stä tai Kelasta. Yksi hakemus riittää, vaikka hakisit sekä työ- että kansaneläkettä.

Jos olet asunut tai tehnyt töitä ulkomailla, tee hakemus aikaisintaan 6 kuukautta ennen eläkkeen alkua. Täytä lisäksi U-liite, Asuminen ja työnteko ulkomailla. Voit täyttää liitteen samalla, kun teet eläkehakemuksen Varman asiointipalvelussa.

Käsittelimme eläkehakemuksesi Varmassa, jos työansiosi viimeiseltä kuukaudelta on vakuutettu pääosin meillä. Jos työansiosi on vakuutettu kahdelta viimeiseltä vuodelta pääosin julkisella puolella, käsitellään hakemuksesi Kevassa.

Jos olet aiemmin työskennellyt yksityisten alojen lisäksi julkisella puolella, esimerkiksi kunnan tai valtion palveluksessa, saat meiltä päätöksen koko työeläkkeestäsi.

Jos jäät eläkkeelle työsuhteesta, saat todennäköisesti Varmasta ensin väliaikaisen eläkepääätöksen ja lopullisen eläkepääätöksen sitten, kun työnantajasi on ilmoittanut työsuhteesi päättymispäivän ja palkkatietosi tulorekisteriin.

Saat eläkkeen tilillesi ensimmäisen kerran pian päätöksen saapumisen jälkeen. Jatkossa eläke on tililläsi kunkin kuukauden ensimmäisenä pankkipäivänä.

Lisätietoja eläkkeen hakemisesta saat osoitteesta [varma.fi](https://www.varma.fi) > [Henkilöasiakas](#) > [Eläkkeen hakeminen](#).

Hae eläkeverokortti saatuasi päätöksen

Ensimmäisestä eläkkeestä pidämme eläkeverokortin puuttuessa 40 % veroa. Eläkepääätöksen mukana saat ohjeen, miten hankit eläkeverokortin. Jos olemme pidättäneet eläkkeestäsi liikaa veroa, palautamme liikaa pidätetyn veron heti, kun olemme saaneet eläkeverokorttisi verotoimistosta.

Työeläkekortti

Eläkeläisalennuksiin oikeuttava työeläkekortti tulee kotiosoitteeseesi noin 2 viikkoa eläkepääätöksen jälkeen. Eläkkeelle jäätyäsi voit tallentaa sähköisen työeläkekortin matkapuhelimeesi tai tablettiisi kirjautumalla asiointipalveluumme.

Työhön eläkkeen aikana

Palkkatyöstä vanhuuseläkkeen rinnalla kertyy uutta eläkettä 1,5 % vuodessa ylimpään eläkeikään saakka, eikä ansaintarajoituksia ole. Yrittäjätoiminnan vakuuttaminen on vapaaehtoista.

Jos menet uuteen työsuhteeseen eläkkeen alkamisen jälkeen, voit hakea tämän eläkkeen maksuun täytettyäsi ylimmän eläkeikäsi. Jos sinulla kuitenkin on useampi rinnakkainen työsuhde eikä joku niistä päätykään, kun jäät vanhuuseläkkeelle, voit hakea tästä työsuhteesta kertyneen eläkkeen maksuun heti työsuhteen päättyessä.

Eläketietosi Varman verkossa työelämässä ja eläkkeellä

Varma palvelee kaikissa työeläkeasioissa osoitteessa www.varma.fi.

Henkilöasiakkaan asiointipalvelusta löydät

- työeläkeotteen
- eläkearvion
- eläkehakemukset
- kuntoutujan hakemukset ja palvelut
- maksetut eläkkeet ja korvaukset
- eläkkeensaajan palvelut
- viestit ja liitteet.

Löydät kaikki asiakirjasi, esimerkiksi päätökset asiointipalvelun sähköisestä arkistosta.

Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma

Puhelinnumero: 010 2440

Osoite: Salmisaarenranta 11, Helsinki | PL 1, 00098 VARMA

Y-tunnus: 0533297-9

Kotisivu: www.varma.fi

1578/01.20

VARMA